

Kuluttajan- ja asiakkaan- suojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa

Työryhmän mietintö

Oikeusministeriön julkaisuja, Mietintöjä ja lausuntoja 2020:3

Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa

Työryhmän mietintö

Oikeusministeriö

ISBN PDF: 978-952-259-922-3

Helsinki 2020

Kuvailulehti

Julkaisija	Oikeusministeriö	31.3.2020	
Tekijät	Työryhmä, puheenjohtaja Katri Kummoinen, sihteerit Riitta Haapasaari ja Kirsi Ruuhonen		
Julkaisun nimi	Kuluttajan- ja asiakkaansuojan parantaminen henkilöön kohdistuvissa palveluissa Työryhmän mietintö		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Oikeusministeriön julkaisuja, Mietintöjä ja lausuntoja 2020:3		
Diaari/hankenumero	OM005:00/2020 VN/718/2020	Teema	Mietintöjä ja lausuntoja
ISBN PDF	978-952-259-922-3	ISSN PDF	2490-1172
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-922-3		
Sivumäärä	218	Kieli	suomi
Asiasanat	kuluttajaoikeus, kuluttajansuoja, asiakkaansuoja, henkilöön kohdistuvat palvelut, julkiset hyvinvointipalvelut, sosiaali- ja terveystyöpalvelut, varhaiskasvatuspalvelut, koulutuspalvelut		
Tiivistelmä <p>Esityksessä ehdotetaan lisättäväksi kuluttajansuojalakiin uusi 9 a luku eräistä henkilöön kohdistuvista palveluista sekä säädettäväksi kokonaan uusi laki asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämissä sekä muissa muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa (<i>asiakkaansuojalaki</i>). Henkilöön kohdistuvilla palveluilla tarkoitettaisiin sosiaali- ja terveystyöpalveluja, liikunta- ja muita hyvinvointipalveluja, elämys- ja juhlapalveluja, ravintolapalveluja, taksiliikenteen palveluja, ulkonäköön kohdistuvia palveluja, harrastuskursseja sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluja. Lisäksi ehdotetaan muutettavaksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annettua lakia, varhaiskasvatuslakia ja perusopetuslakia sekä tehtäväksi täsmennyksiä eräisiin muihin lakeihin.</p> <p>Uudessa 9 a luvussa säädettäisiin elinkeinonharjoittajan suorituksesta henkilöön kohdistuvissa palveluissa, seuraamuksista tällaisen palvelun viivästyessä tai ollessa virheellinen sekä kuluttajan velvollisuuksista ja sopimusrikkomuksen seuraamuksista.</p> <p>Asiakkaansuojalaissa ja palveluja koskevissa asiakasmaksulaeissa ehdotetaan puolestaan säädettäväksi asiakkaan oikeuksista palvelun virhetilanteissa silloin, kun kyse on julkisyhteisön järjestämisestä tai muista muiden kuin elinkeinonharjoittajien tarjoamista palveluista. Ehdotettavilla säännöksillä poistetaan perusteettomat erot asiakkaan asemassa verrattuna kuluttajan asemaan vastaavissa palveluissa, ja vahvistetaan näin asiakkaan asemaa.</p>			
Kustantaja	Oikeusministeriö		
Julkaisun myynti/jakaja	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: vnjulkaisumyynti.fi		

Presentationsblad

Utgivare	Justitieministeriet		31.3.2020
Författare	Arbetsgruppen, ordförande Katri Kummoinen, sekreterare Riitta Haapasaari och Kirsi Ruuhonen		
Publikationens titel	Förbättring av konsument- och kundskyddet i fråga om tjänster som riktar sig till personer Arbetsgruppens betänkande		
Publikationsseriens namn och nummer	Justitieministeriets publikationer, Betänkanden och utlåtanden 2020:3		
Diarie- /projektnummer	OM005:00/2020 VN/718/2020	Tema	Betänkanden och utlåtanden
ISBN PDF	978-952-259-922-3	ISSN PDF	2490-1172
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-922-3		
Sidantal	218	Språk	finska
Nyckelord	konsumenträtt, konsumentskydd, kundskydd, tjänster som riktar sig till personer, offentliga välfärdstjänster, social- och hälsovårdstjänster, småbarnspedagogiska tjänster, utbildningstjänster		
Referat <p>I propositionen föreslås att det till konsumentskyddslagen ska fogas ett nytt 9 a kap. om vissa tjänster som riktar sig till personer och att det ska stiftas en helt ny lag om kundskydd i samband med vissa tjänster som riktar sig till personer och ordnas av ett offentligt samfund samt vid andra motsvarande tjänster som ordnas av någon annan än en näringsidkare (nedan kundskyddslagen). Med tjänster som riktar sig till personer avses social- och hälsovårdstjänster, idrotts-tjänster och andra välfärdstjänster, upplevelse- och festtjänster, restaurangtjänster, taxitrafiktjänster, tjänster som gäller utseende, hobbykurser samt småbarnspedagogiska tjänster och utbildningstjänster. Dessutom föreslås det att lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården, lagen om småbarnspedagogik och lagen om grundläggande utbildning ändras och att vissa andra lagar preciseras.</p> <p>I det nya 9 a kap. föreskrivs det om näringsidkares prestationer i fråga om tjänster som riktar sig till personer, om påföljder när en sådan tjänst fördröjs eller är felaktig samt om konsumentens skyldigheter och om påföljderna vid avtalsbrott.</p> <p>I kundskyddslagen och i lagarna om klientavgifter föreslås bestämmelser om kundens rättigheter i de fall en tjänst är felaktig när det är fråga om tjänster som ordnas av ett offentligt samfund eller andra tjänster som ordnas av någon annan än en näringsidkare. Genom de föreslagna bestämmelserna undanröjs ogrundade skillnader i kundens ställning jämfört med konsumentens ställning i fråga om motsvarande tjänster, och därmed stärks också kundens ställning.</p>			
Förläggare	Justitieministeriet		
Beställningar/ distribution	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: vnjulkaisumyynti.fi		

Sisältö

SAMMANDRAG	11
ESITYKSEN PÄÄASIALLINEN SISÄLTÖ	14
PERUSTELUT	16
1 Asian tausta ja valmistelu	16
2 Nykytila ja sen arviointi	18
2.1 Yleistä	18
2.2 Kuluttajansuojalainsäädäntö	18
2.2.1 KSL	18
2.2.2 Henkilöön kohdistuvia palveluja koskevat muut kuluttajaoikeudelliset säännökset	21
2.3 Vahinkoa kärsineen oikeus vahingonkorvaukseen muun kuin KSL:n nojalla	22
2.3.1 Yleinen vahingonkorvausoikeus	22
2.3.2 Potilasvahinkoja koskeva sääntely	23
2.4 Palveluja koskevaa erityislainsäädäntöä	25
2.4.1 Yleistä	25
2.4.2 Palvelun sisältöä ja laatua koskevaa erityislainsäädäntöä	28
2.4.3 Kollektiivivalvonta	32
2.4.4 Muistutus- ja kantelumenettelyt	36
2.4.5 Maksulainsäädäntö ja -menettelyt	41
2.5 Palvelunsaajan oikeusaseman arviointia	43
3 Tavoitteet	46
3.1 Kuluttajansuojalainsäädäntö	46
3.2 Asiakkaansuojasääntely	46

4	Ehdotukset ja niiden vaikutukset.....	48
4.1	Elinkeinonharjoittajan kuluttajalle tarjoamat henkilöön kohdistuvat palvelut	48
4.1.1	Yleistä.....	48
4.1.2	Soveltamisala	49
4.1.3	Palvelun suorittaminen	50
4.1.4	Palvelun viivästymisen seuraamukset.....	52
4.1.5	Palvelun virhe.....	53
4.1.6	Palvelun virheen seuraamukset	54
4.1.7	Tilaajan velvollisuudet ja tilaajan sopimusrikkomuksen seuraamukset.....	55
4.1.8	Kulutushyödykkeen välittäjän vastuu.....	57
4.2	Asiakkaansuojasääntely.....	57
4.2.1	Yleistä.....	57
4.2.2	Soveltamisala	58
4.2.3	Palvelujen markkinointi ja menettely asiakassuhteessa	61
4.2.4	Palvelun suorittaminen	61
4.2.5	Palvelun virheen seuraamukset julkisyhteisön järjestämässä palvelussa.....	64
4.2.6	Palvelun viivästyksen ja virheen seuraamukset muun tahon tarjoamassa palvelussa	68
4.3	Pääasialliset vaikutukset	68
4.3.1	Yleistä.....	68
4.3.2	KSL 9 a luku	68
4.3.3	Asiakkaansuojasääntely	73
5	Muut toteuttamisvaihtoehdot	80
5.1	Vaihtoehdot ja niiden vaikutukset.....	80
5.1.1	KSL 9 a luku	80
5.1.2	Asiakkaansuojasääntely	82
5.2	Ulkomaiden lainsäädäntö ja muut ulkomailla käytetyt keinot	85
5.2.1	Ruotsi	85
5.2.2	Norja	86
5.2.3	Tanska.....	86
6	Lausuntopalaute	88
7	Säännöskohtaiset perustelut.....	89

7.1	Kuluttajansuojalaki	89
7.2	Laki asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämissä sekä muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa	144
7.3	Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista	161
7.4	Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista	162
7.5	Perusopetuslaki.....	163
7.6	Laki potilaan asemasta ja oikeuksista	163
7.7	Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista	164
7.8	Varhaiskasvatuslaki	164
7.9	Laki kuluttajariitalautakunnasta	164
7.10	Laki Kilpailu- ja kuluttajavirastosta	165
8	Voimaantulo	166
9	Suhde perustuslakiin ja säätämisyjärjestys	167
	Lakiehdotukset	168
	Lagförslag	191
	Liitteet: Eriävät mielipiteet.....	214

OIKEUSMINISTERIÖLLE

Oikeusministeriö asetti 15 päivänä kesäkuuta 2018 työryhmän, jonka tehtävänä oli valmistella hallituksen esityksen muotoon laadittu ehdotus

1) säännöksistä kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen virhe- ja viivästystilanteissa, sekä

2) kuluttajansuojaviranomaisten yhteistyötä koskevan asetuksen (kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä ja asetuksen (EY) N:o 2006/2004 kumoamisesta annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2017/2394) asianmukaiseksi soveltamiseksi ja muista kuluttajaviranomaisten tehokkaan toiminnan ja elinkeinonharjoittajien oikeusturvan varmistamiseksi tarpeellisista säännöksistä.

Työryhmän puheenjohtajaksi määrättiin lainsäädäntöneuvos sittemmin yksikön päällikkö Katri Kummoinen oikeusministeriöstä. Jäseniksi määrättiin lainsäädäntöneuvos Sofia Aspelund oikeusministeriöstä ja kutsuttiin ylilääkäri Katri Makkonen sosiaali- ja terveysministeriöstä, kaupallinen neuvos Tomi Lounema työ- ja elinkeinoministeriöstä, lakimies, sittemmin ryhmäpäällikkö Paula Hannula Kilpailu- ja kuluttajavirastosta, asiantuntija Niina Harjunheimo Elinkeinoelämän keskusliitto EK ry:stä, lakimies Timo Niemi Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry:stä, lakimies Patrik Metsätähti SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry:stä sekä asiantuntija Petri Holopainen Suomen Yrittäjät ry:stä. Työryhmän työhön on elokuusta 2019 alkaen osallistunut myös hallitussihteeri Marjaana Larpa opetus- ja kulttuuriministeriöstä. Työryhmän pysyväksi asiantuntijaksi kutsuttiin ylitarkastaja Tuija Karsimus Etelä-Suomen aluehallintovirastosta. Työryhmän sihteereiksi määrättiin työryhmän jäsen Sofia Aspelund ja erityisasiantuntija Riitta Haapasaari oikeusministeriöstä. Työryhmän sihteerinä on lisäksi 1.7.2019 alkaen toiminut lainsäädäntöneuvos Kirsi Ruuhonen oikeusministeriöstä.

Katri Makkosen tilalle jäseneksi tuli sittemmin hallitusneuvos Pirjo Kainulainen sosiaali- ja terveysministeriöstä, Tomi Louneman tilalle neuvotteleva virkamies Sari Alho työ- ja elinkeinoministeriöstä, Paula Hannulan tilalle johtaja, yksikön päällikkö Päivi

Seppälä Kilpailu- ja kuluttajavirastosta, Niina Harjunheimon tilalle asiantuntija Sanna-Maria Bertell Elinkeinoelämän keskusliitto EK ry:stä, Timo Niemen tilalle tiiminvetäjä Tiina Vyyryläinen Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry:stä sekä Petri Holopaisen tilalle asiantuntija Marjut Viding ja sittemmin asiantuntijaksi tuli tarkastaja Nina Jokinen Etelä-Suomen aluehallintovirastosta ja sittemmin ylitarkastaja Seela Saraniva.

Työryhmän työtä on seurannut erikseen nimetty seurantaryhmä, joka on kokoontunut 10 kertaa. Seurantaryhmässä käyty keskustelu on otettu työryhmän työskentelyssä huomioon.

Työryhmä on työnsä kuluessa järjestänyt kuulemistilaisuuden 2.3.2020.

Mietinnössä ehdotetaan lisättäväksi kuluttajansuojalakiin (38/1978) uusi henkilöön kohdistuvia palveluja koskeva 9 a luku sekä säädettäväksi kokonaan uusi laki asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämissä ja muissa muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa (*asiakkaansuojalaki*). Lisäksi ehdotetaan muutettavaksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annettua lakia (734/1992), varhaiskasvatustilakia (540/2018) ja perusopetuslakia (628/1998) sekä tehtäväksi täsmennyksiä eräisiin muihin lakeihin.

Henkilöön kohdistuvilla palveluilla tarkoitettaisiin sosiaali- ja terveystilapalveluja, liikunta- ja muita hyvinvointipalveluja, elämys- ja juhlapalveluja, ravintolapalveluja, taksiliikenteen palveluja, ulkonäköön kohdistuvia palveluja, harrastuskursseja sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluja. Uudessa 9 a luvussa säädettäisiin elinkeinonharjoittajan suorituksesta henkilöön kohdistuvissa palveluissa, seuraamuksista tällaisen palvelun viivästyessä tai ollessa virheellinen sekä kuluttajan velvollisuuksista ja sopimusrikkomuksen seuraamuksista. Asiakkaansuojalakeissa ja palveluja koskeissa asiakasmaksulakeissa ehdotetaan puolestaan säädettäväksi asiakkaan oikeuksista palvelun virhetilanteissa silloin, kun kyse on julkisyhteisön järjestämisestä tai muista muiden kuin elinkeinonharjoittajien tarjoamista palveluista.

Esityksen pääasiallisena tavoitteena on selkeyttää kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan oikeuksia ja velvollisuuksia henkilöön kohdistuvien palvelujen viivästys- ja virhetilanteissa säätämällä niistä nimenomaisesti kuluttajansuojalakeissa. Asiakkaansuojalakiin ehdotettavilla säännöksillä poistettaisiin perusteettomat erot asiakkaan asemassa verrattuna kuluttajan asemaan vastaavissa palveluissa, ja vahvistettaisiin näin asiakkaan asemaa.

Hankkeella toteutetaan pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelman kirjaus (hallitusohjelma s. 88) kuluttajansuojan ajantasaistamisesta etenkin palveluiden osalta.

Mietintöön sisältyy Pirjo Kainulaisen, Marjaana Larpan sekä Sanna-Maria Bertellin eriävät mielipiteet.

Työryhmän aiempi kuluttajaviranomaisten toimivaltuuksien uudistamista koskeva mietintö (2019:33) luovutettiin oikeusministeriölle kesäkuussa 2019. Saatuaan nyt henkilöön kohdistuvia palveluja koskevan työnsä päätökseen työryhmä luovuttaa kunnioittavasti tätä osakokonaisuutta koskevan mietintönsä oikeusministeriölle ja saa näin työnsä päätökseen.

Helsingissä 31 päivänä maaliskuuta 2020

Katri Kummoinen

Sofia Aspelund

Pirjo Kainulainen

Marjaana Larpa

Sari Alho

Päivi Seppälä

Tiina Vyyryläinen

Sanna-Maria Bertell

Karoliina Katila

Patrik Metsätähti

Riitta Haapasaari

Kirsi Ruuhonen

SAMMANDRAG

I propositionen föreslås att det till konsumentskyddslagen (38/1978) ska fogas ett nytt 9 a kap. om vissa tjänster som riktar sig till personer och att det ska stiftas en helt ny lag om kundskydd i samband med vissa tjänster som riktar sig till personer och ordnas av ett offentligt samfund samt vid andra motsvarande tjänster som ordnas av någon annan än en näringsidkare (nedan kundskyddslagen). Dessutom föreslås det att lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården (734/1992), lagen om småbarnspedagogik (540/2018) och lagen om grundläggande utbildning (628/1998) ändras och att lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992), lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) samt lagen om konsumenttvistenämnden (8/2007) och lagen om Konkurrens- och konsumentverket (661/2012) preciseras.

Enligt regeringsprogrammet för statsminister Marins regering ska konsumentskyddet uppdateras särskilt i fråga om tjänster. För att förbättra konsumentens ställning, öka rättssäkerheten och beakta särdragen hos tjänster som riktar sig till personer föreskrivs det i det nya 9 a kap. i konsumentskyddslagen om näringsidkarens prestation i fråga om tjänster som riktar sig till personer, om påföljder när en sådan tjänst fördröjs eller är felaktig samt om konsumentens skyldigheter och påföljderna för avtalsbrott. Med tjänster som riktar sig till personer avses socialservice och hälso- och sjukvårdstjänster, idrotts- och fritidstjänster och andra välfärdstjänster, upplevelse- och festtjänster, restaurangtjänster, taxitrafiktjänster, tjänster som gäller utseende, hobbykurser samt småbarnspedagogiska tjänster och utbildningstjänster.

Om en tjänst fördröjs har konsumenten rätt att hålla inne betalningen för tjänsten, rätt att kräva att avtalet fullgörs eller att häva avtalet, rätt att kräva skadestånd för person- och sakskada samt ekonomisk skada som orsakats av dröjsmålet eller i vissa fall prisavdrag. Enligt bestämmelserna ska tjänsten utföras med yrkesskicklighet och omsorg samt med beaktande av beställarens intresse. Tjänsten och de ämnen eller tillbehör som används i den ska uppfylla de krav som ställs i lag eller myndighetsbeslut. Om tjänsten inte motsvarar det som avtalats eller i fråga om prestationsform, kvalitet eller använda ämnen eller förnödenheter inte motsvarar de krav som föreskrivs i lag, avses tjänsten ha fel. Uppdragstagaren har bevisbördan för att tjänsten har utförts med yrkesskicklighet och omsorg och för att de ämnen och tillbehör som använts i tjänsten uppfyller kraven i lagen. På grund av ett fel i tjänsten har beställaren rätt att hålla inne betalningen av det fulla priset för tjänsten. Beställaren har också rätt att kräva att uppdragstagaren avhjälpes felet utan att detta medför extra kostnader för beställaren. Om avhjälpande av felet inte kommer i fråga, har beställaren rätt till ett prisavdrag som motsvarar felet. Om beställaren orsakas skada på grund av ett fel i tjänsten, har beställaren rätt att av uppdragstagaren kräva ersättning för person- och sakskada samt ekonomisk skada på motsvarande sätt som när tjänsten fördröjs.

Parterna kan komma överens om att i stället för ersättningar som fastställs från fall till fall ska uppdragstagaren, om beställaren bryter mot avtalet, ha rätt till en standardersättning som är skälig med beaktande av bl.a. priset på tjänsten, tidpunkten för avbeställningen samt de åtgärder som vidtagits för att fullgöra avtalet. Också en näringsidkare som för en tjänsteleverantörs räkning förmedlar ett avtal kan bli ansvarig för att avtalet fullgörs. Ansvar uppkommer dock inte om konsumenten vid ingåendet av avtalet är medveten om att förmedlaren handlar för någon annans räkning, om hur detta påverkar hans eller hennes rättigheter och om vem som är hans eller hennes avtalspart i avtalet.

I fråga om tjänster som ett offentligt samfund ordnar och som riktar sig till en person är kundens ställning i vissa avseenden svagare än konsumentens ställning i motsvarande tjänster utan att det finns någon godtagbar grund för detta. För att undanröja omotiverade skillnader föreskrivs det i kundskyddslagen om marknadsföring och förfaranden i kundrelationer samt om kundens rättigheter när tjänsten är felaktig. Det föreslås att bestämmelser om lättnader i klientavgifter på grund av fel i tjänsten ska finnas i lagarna om klientavgifter för tjänsten i fråga. För att säkerställa att de lagstadgade tjänsterna är ändamålsenliga och att klientens rättsliga ställning tryggas är kollektiv övervakning också i fortsättningen den viktigaste metoden. I den praktiska verksamheten förekommer det dock oundvikligen situationer där tjänsten är så bristfällig att den inte kan anses uppfylla de föreskrivna minimikraven. Det är motiverat att kunden i dessa situationer har rätt till gottgörelse för den bristfälliga tjänst som han eller hon fått.

En tjänst som ordnas av en kommun, en samkommun, staten, Folkpensionsanstalten, ett universitet eller en yrkeshögskola anses vara felaktig om den inte utförs i enlighet med de krav som anges i lag eller uppställs av en myndighet eller i enlighet med ett avtal om köp av tjänster eller något annat motsvarande arrangemang eller annars med yrkesskicklighet och omsorg. Många persontjänster omfattas av särskilda bestämmelser för branschen i fråga. Bland annat frågor som gäller tjänsternas innehåll, kvalitet, personal och kundens rättigheter i allmänhet ska också i fortsättningen fastställas i speciallagstiftningen. Tjänsten ska tillhandahållas i enlighet med tillämplig speciallagstiftning, myndighetsföreskrifterna för branschen samt kraven på yrkesskicklighet och omsorg hos personalen i branschen. I regleringen om kundskydd föreslås inga bestämmelser om innehållsfrågor av denna typ, utan tjänsternas ändamålsenlighet bestäms även i fortsättningen utifrån den tillämpliga speciallagstiftningen och eventuell myndighetspraxis som gäller den. En avvikelse enbart från personaldimensioneringen eller utbildningskraven ska dock inte betraktas som ett fel.

Den föreslagna regleringen inverkar inte på en persons lagstadgade rätt att få den aktuella tjänsten. Kunden ska dock i fortsättningen ha rätt att avgiftsfritt få den tilläggs-

tjänst som behövs för att rätta till felet i den ursprungliga tjänsten. Om det inte är möjligt att avhjälpa felet, har kunden rätt till en sänkning av den klientavgift som motsvarar felet. Också bestämmelserna i ett eventuellt avtal om köp av tjänster har en verkan som skapar rättigheter för kunden, även om kunden inte är part i avtalet om köpta tjänster. De avgiftslättnader som behövs på grund av ett fel i de tjänster som ett offentligt samfund ordnar skrivs in i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården, lagen om klientavgifter inom småbarnspedagogiken (1503/2016), lagen om grundläggande utbildning och andra behövliga avgiftslagar. Enligt den gällande avgiftsregleringen kan beslut om att inte ta ut eller om att sänka avgiften fattas på grunder som hänför sig till personens utkomst, men inte av orsaker som hänför sig till en bristfällig tjänst. Sökande av ändring i ärenden som gäller betalningspåföljder ska enligt lagstiftningen i fråga efter begäran om omprövning riktas till förvaltningsdomstolen. Det föreslås inga bestämmelser om helt nya administrativa förfaranden.

Skadeståndsrätten i fråga om tjänster som ett offentligt samfund ordnar är något mer omfattande än för närvarande. Det föreslås inga ändringar i patientskaderegleringen, utan den förblir oförändrad (den nya patientförsäkringslagen 948/2019 träder i kraft den 1 januari 2021). Enligt kundskyddslagen är det arrangören och producenten som har bevisbördan för att tjänsten har ordnats på behörigt sätt. Arrangören svarar alltid i sista hand för den skada som orsakats i förhållande till kunden; det principalansvar som redan fastställts i rättspraxis skrivs in i lagen. Dessutom ska skadeståndsrätten i fortsättningen omfatta också ren ekonomisk skada även när det inte är fråga om skada som orsakats genom en straffbar gärning eller utövning av offentlig makt. Talan i skadeståndsärenden ska väckas vid allmänna domstolar.

På tillståndspliktiga och anmälningspliktiga tjänster som tillhandahålls av den så kallade tredje sektorn tillämpas med stöd av hänvisningsbestämmelsen i sin helhet bestämmelserna i 9 a kap. i konsumentskyddslagen. Konsumenttvistenämndens behörighet utvidgas så att den på kundens yrkande behandlar tvistemål som gäller de tjänster som dessa aktörer tillhandahåller. Konsumenttvistenämndens behörighet föreslås inte bli utvidgad till att omfatta tjänster som ordnas av ett offentligt samfund.

Hallituksen esitys eduskunnalle kuluttajan- ja asiakkaansuojaa henkilöön kohdistuvissa palveluissa koskevaksi lainsäädännöksi

ESITYKSEN PÄÄASIALLINEN SISÄLTÖ

Esityksessä ehdotetaan lisättäväksi kuluttajansuojalakiin uusi 9 a luku eräistä henkilöön kohdistuvista palveluista sekä säädettäväksi kokonaan uusi laki asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämissä sekä muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa. Henkilöön kohdistuvilla palveluilla tarkoitetaan ehdotetuissa laeissa terveyspalveluja, sosiaalipalveluja, liikunta- ja muita hyvinvointipalveluja, elämys- ja juhlapalveluja, ravintolapalveluja, taksiliikenteen palveluja, ulkonäköön kohdistuvia palveluja, harrastuskursseja sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluja. Lisäksi ehdotetaan tehtäväksi täsmennyksiä potilaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin, varhaiskasvatuslakiin sekä kuluttajariitalautakunnasta ja Kilpailu- ja kuluttajavirastosta annettuihin lakeihin.

Pääministeri Marinin hallitusohjelman mukaan kuluttajansuojaa ajantasaistetaan etenkin palveluiden osalta. Kuluttajansuojalain ei tällä hetkellä ole säännöksiä kuluttajan oikeuksista virhe- ja viivästystilanteissa silloin, kun kyse on henkilöön kohdistuvista palveluista. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännössä kuluttajansuojalain 8 luvun periaatteita on tosin sovellettu myös muihin kuin luvun soveltamisalaan nimenomaisesti kuuluviin kuluttajapalvelusopimuksiin. Oikeusvarmuuden lisäämiseksi ja kuluttajan aseman parantamiseksi uuteen 9 a lukuun lisättäisiin säännökset toimeksisaajana toimivan elinkeinonharjoittajan suorituksesta henkilöön kohdistuvissa palveluissa, seuraamukset tällaisen palvelun viivästymisestä ja virheestä sekä tilaajana toimivan kuluttajan velvollisuuksista ja sopimusrikkomuksen seuraamuksista. Näin voidaan paremmin ottaa huomioon henkilöön kohdistuvien palvelujen erityispiirteet.

Asiakkaan asema on julkisyhteisön järjestämissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa eräissä suhteissa heikompi kuin kuluttajan asema vastaavissa palveluissa ilman, että siihen on asianmukaista perustetta. Perusteettomien erojen poistamiseksi asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämissä sekä muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa annettavassa laissa säädettäisiin markkinoinnista ja menettelystä asiakassuhteesta sekä asiakkaan oikeudesta saada korvaus palvelussa olleesta virheestä aiheutuneesta vahingosta. Myös julkisen henkilöpalvelun asiakkaalla olisi jatkossa oikeus saada korvaus henkilö-, esine- ja varallisuusvahingosta, ellei palvelun järjestäjä osoita, että palvelu on suoritettu laissa säädettyjen tai viranomaisen asettamien vaatimusten taikka ostopalvelusopimuksen

tai muun vastaavan järjestelyn mukaisesti sekä muutoin ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Lisäksi eräät oikeuskäytännössä jo vahvistetut asiat, kuten palvelun järjestäjän isännänvastuu ostopalveluna järjestetystä palvelusta, kirjattaisiin lakiin. Terveyspalvelujen osalta keskeisin järjestelmä terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä potilaalle aiheutuneen henkilövahingon korvaamiseksi olisi jatkossakin potilasvakuutusjärjestelmä, johon ei ehdoteta tehtäväksi muutoksia.

Asiakas on nykyisin julkisyhteisön järjestämissä palveluissa velvollinen maksamaan asiakasmaksun silloinkin, kun palvelu suoritetaan hänelle aikaisemmin suoritettussa palvelussa olleen virheen oikaisemiseksi. Asiakkaalla on myös velvollisuus maksaa täysi asiakasmaksu siinä tapauksessa, että palvelussa on ollut virhe eikä sitä voida oikaista. Näiden asiakkaan asemassa olevien puutteiden poistamiseksi ehdotetaan muutoksia asiakasmaksuja koskeviin lakeihin.

Ehdotetut lait on tarkoitettu tulemaan voimaan x.x.2021.

PERUSTELUT

1 Asian tausta ja valmistelu

Oikeusministeriö asetti kesäkuussa 2018 kuluttajansuojasäädösten uudistaminen -työryhmän, jonka tehtäväksi annettiin valmistella muun muassa ehdotus säännöksistä kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen virhe- ja viivästystilanteissa. Samanaikaisesti asetettiin laajapohjainen seurantaryhmä tukemaan ja arvioimaan kuluttajansuojasäädösten uudistamista valmistelewan työryhmän työtä.

Työryhmän tavoitteeksi asetettiin, että kuluttajan oikeudet ja velvollisuudet henkilöön kohdistuvien palvelujen virhe- ja viivästystilanteissa on selkeästi säännelty laissa. Kuluttajansuojalaissa (38/1978; jäljempänä *KSL*) ei nykyisin ole säännöksiä henkilöön kohdistuvien palvelujen osapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista sopimussuhteessa. Oikeuskäytännössä näiden palvelujen viivästys- ja virhetilanteisiin sovelletaan niitä *KSL* 8 luvun säännöksiä, joiden katsotaan ilmentävän yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita. Valmisteltavissa erityissäännöksissä voidaan ottaa huomioon henkilöön kohdistuvien palvelujen erityispiirteet, kuten palvelun usein henkilökohtainen luonne, palvelun asiakkaan aseman korostuminen sekä mahdolliset haavoittuvat asiakasryhmät, kuten lapset, vanhukset ja henkilöt, joiden toimintakyky on rajoittunut. Erityispiirteenä on myös, että tällaisia palveluja koskevat sopimukset voivat olla paitsi kertasopimuksia myös jatkuvia suorituksia sisältäviä toistaiseksi voimassa olevia sopimuksia.

Työryhmän tehtävänä oli lisäksi arvioida, miltä osin valmisteltavat säännökset soveltuvat asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveyspalveluissa annettavan lain soveltamisalaan kuuluihin palveluihin. Lähtökohdaksi asetettiin sekä asiakkaansuojan että kilpailuneutraaliteetin varmistamiseksi samankaltaisten säännösten soveltaminen yksityisiin ja julkisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Tästä lähtökohdasta saadaan työryhmän asettamispäätöksen mukaan poiketa vain, jos oikeudellisiin eroihin yksityisten ja julkisten palvelujen välillä on perusteltu syy.

Asiakkaan valinnanvapautta sosiaali- ja terveyspalveluissa koskeva hallituksen esitys (HE 16/2018 vp) raukesi, eikä työryhmän toimeksiantoa ollut perusteltua sen johdosta toteuttaa alun perin asetetulla tavalla. Työryhmä on työssään verrannut yleisemmin asiakkaan asemaa kuluttajan asemaan niissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa, joista ehdotetaan säädettäväksi uudessa *KSL* 9 a luvussa, ja ehdottaa muutoksia niiltä osin, kuin eroihin ei ole perusteltua syytä. Työryhmän työ on tältä osin jatkoa vuonna 2011 laaditulle Asiakkaansuojan kehittäminen julkisissa hyvinvointipalveluissa

-raportille (OM raportti 13/2011) ja sitä edeltäneelle selvitykselle julkisen hyvinvointipalvelun asiakkaan asemasta (oikeusministeriön julkaisuja 4/2009).

Julkisten palveluiden tuottamistavat ovat entistä moninaisempia. Julkisyhteisön itsensä tuottamien palvelujen lisäksi palvelu voidaan tuottaa esimerkiksi ostopalveluna tai myöntämällä asiakkaalle palveluseteli. Lisäksi erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa suuriakin palvelukokonaisuuksia on ulkoistettu yksityisille toimijoille. Palvelumallien koko ajan kehittyessä kysymys julkisten ja yksityisten palvelujen rajanvedosta ja eroista asiakkaan asemassa siitä riippuen, miten julkinen palvelu on järjestetty ja tuotettu, on korostunut entisestään.

Hankkeella toteutetaan pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelman kirjaus (hallitusohjelman s. 88) kuluttajansuojan ajantasaistamisesta etenkin palveluiden osalta.

[Linkki hankeikkunaan \(OM005:00/2020\)](#)

2 Nykytila ja sen arviointi

2.1 Yleistä

Elinkeinonharjoittajan kuluttajalle tarjoamiin henkilöön kohdistuviin palveluihin sovelletaan KSL:ää. KSL:n lisäksi palvelua koskevaan sopimukseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden yleisiä periaatteita. Siinäkin tapauksessa, että palvelun tarjoaja on muu kuin elinkeinonharjoittaja, esimerkiksi ns. kolmannen sektorin toimija, asiakkaan asema määräytyy sopimusoikeuden yleisten periaatteiden mukaisesti silloin, kun palvelun tarjoaminen perustuu palvelun tarjoajan ja asiakkaan väliseen sopimussuhteeseen.

Julkisyhteisön järjestämissä palveluissa asiakkaan asema poikkeaa lähtökohtaisesti kuluttajan asemasta, koska palvelun saaminen perustuu usein suoraan lakiin eikä asiakkaan ja palvelun järjestäjän tai tuottajan välillä ole yleensä sopimussuhdetta. Julkisyhteisön ja asiakkaan välinen oikeussuhde on perusluonteeltaan hallinto-oikeudellinen, ja julkisyhteisön velvollisuudet ja asiakkaan asema määrittyvät palveluja koskevan erityislainsäädännön, hallintolain (434/2003) sekä muun julkisoikeudellisen lain-säädännön ja oikeusperiaatteiden perusteella.

Eräistä henkilöön kohdistuvista palveluista on erityislainsäädäntöä. Tällaista on muun muassa sosiaali- ja terveystalvluista sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluista. Osa palveluja koskevasta erityislainsäädännöstä koskee kyseistä palvelua riippumatta siitä, mikä taho sen järjestää. Osassa erityislainsäädännöstä taas säädetään nimenomaan julkisen järjestäjän ja osassa taas nimenomaan yksityisen palvelun tarjoajan velvoitteista.

2.2 Kuluttajansuojalainsäädäntö

2.2.1 KSL

Soveltamisala

KSL:ssä säädetään kulutushyödykkeiden tarjonnasta, myynnistä ja muusta markkinoinnista elinkeinonharjoittajilta kuluttajille. Lakia sovelletaan myös, kun elinkeinonharjoittaja välittää hyödykkeitä kuluttajille. Kulutushyödykkeellä tarkoitetaan sellaisia

tavaroita, palveluja sekä muita hyödykkeitä ja etuuksia, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille tai joita tällaiset henkilöt olennaisessa määrässä hankkivat yksityistä taloutta varten. (1 luvun 1 ja 3 §)

Kuluttajana pidetään henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä taikka yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammatillisesti pitää kaupan, myy tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittaviksi. (1 luvun 4 ja 5 §)

Myös julkisyhteisöt ja niiden kokonaan tai osittain omistamat oikeushenkilöt voivat siis olla laissa tarkoitettuja elinkeinonharjoittajia. Lain yleisperustelujen mukaan tarkoituksena on kuitenkin ollut rajata lain soveltamisalan ulkopuolelle julkisyhteisöjen järjestämät, pääosin verovaroin rahoitettavat ja ilman taloudellisia tulostavoitteita tarjottavat palvelut (HE 360/1992 vp, s. 8). Lisäksi lakia koskevissa yksityiskohtaisissa perusteluissa todetaan, että julkisyhteisöjen tarjoamat lakisääteiset palvelut, kuten koulutus, terveyden- ja sairaanhoito, lasten päivähoido ja muut vastaavat toiminnot, joita ei harjoiteta kaupallisten periaatteiden pohjalta, jäävät kuluttajansuojalainsäädännön ulkopuolelle (HE 360/1992 vp, s. 46).

Syytä on kuitenkin huomata, että poikkeuksen edellä mainitusta muodostavat kuntien järjestämät sosiaali-, terveys- ja varhaiskasvatuspalvelut, joissa palvelu tuotetaan kunnan antamalla palvelusetelillä. Vaikka kyse on julkisyhteisön järjestämisestä, pääosin verovaroin tarjottavasta palvelusta, palvelun tuottajan ja asiakkaan sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön perusteella määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja periaatteet, mukaan lukien KSL:n säännökset (sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) 6 §:n 2 momentti).

Palvelujen markkinointi ja menettelyt asiakassuhteessa

Markkinoinnista ja menettelystä asiakassuhteessa säädetään KSL:n 2 luvussa. Säännöksiä sovelletaan elinkeinonharjoittajan kuluttajille tarjoamien henkilöpalvelujen markkinointiin ja menettelyihin näitä palveluja koskevissa asiakassuhteissa.

Markkinoinnin käsite on laaja. Sillä tarkoitetaan muun muassa kaupallista viestintää, kuten mainontaa taikka kaupanteon yhteydessä muuten annettuja tietoja sekä erilaisia myyinnedistämiskeinoja, kuten alennuksia, lisäetuja ja markkinointiarpajaisia. Markkinoinnilla voidaan edistää paitsi tietyn kulutushyödykkeen, joihin kuuluu myös henkilöön kohdistuvat palvelut, myyntiä myös elinkeinonharjoittajan imagoa yleisemmin. Myös asiakassuhteen käsite on laaja. Asiakassuhde kattaa esimerkiksi tiedon antamisen kuluttajalle tämän oikeuksista kulutushyödykkeen ollessa virheellinen,

asiakasvalitusten käsittelyn ja velkojen perinnässä käytettävät menettelytavat. (HE 32/2008 vp, s. 19)

Markkinointi ei saa olla hyvän tavan vastaista eikä siinä tai asiakassuhteessa saa käyttää kuluttajien kannalta sopimatonta menettelyä. Markkinointia pidetään hyvän tavan vastaisena, jos se on selvästi ristiriidassa yleisesti hyväksytyjen yhteiskunnallisten arvojen kanssa. Loukkaava, syrjivä tai epäasiallisesti vaaralliseksi katsottava markkinointi ei ole sallittua. Alaikäisille suunnattua tai alaikäiset yleisesti tavoittavaa markkinointia pidetään hyvän tavan vastaisena erityisesti, jos siinä käytetään hyväksi alaikäisen kokemattomuutta tai herkkäuskoisuutta, jos se on omiaan vaikuttamaan haitallisesti alaikäisen tasapainoiseen kehitykseen tai jos siinä pyritään sivuuttamaan vanhempien mahdollisuus toimia täysipainoisesti lapsensa kasvattajina. (2 luvun 1 ja 2 §)

Menettelyä asiakassuhteessa pidetään sopimattomana, jos se on elinkeinotoiminnassa yleisesti hyväksyttävän asianmukaisen menettelytavan vastainen ja omiaan selvästi heikentämään kuluttajan kykyä tehdä perusteltu osto- tai muu päätös. (2 luvun 3 §)

Markkinoinnista on käytävä selkeästi ilmi sen kaupallinen tarkoitus sekä se, kenen lukuun markkinoidaan. Markkinointi ei saa aiheuttaa sekaannuksen vaaraa. Totuuden vastaisten ja harhaanjohtavien tietojen antaminen on kielletty, kun taas olennaiset tiedot on aina annettava. Markkinoinnissa tai asiakassuhteessa ei saa käyttää aggressiivista menettelyä. (2 luvun 4–7 ja 9 §)

Markkinointia ja menettelyjä asiakassuhteessa kuluttajansuojan kannalta valvoo kuluttaja-asiamies. Markkinaoikeus sekä tietyissä tilanteissa kuluttaja-asiamies tai aluehallintovirasto voi kieltää elinkeinonharjoittajaa jatkamasta luvun säännösten vastaista menettelyä. (2 luvun 17, 18 ja 20 §)

Kuluttajan oikeudet palvelun viivästys- ja virhetilanteissa

KSL 8 luku sisältää säännökset irtaimien esineeseen, rakennukseen, rakennelmaan tai kiinteään omaisuuteen kohdistuvasta työstä ja muusta suorituksesta, mutta edellä todetun mukaisesti niistä ilmeneviä periaatteita sovelletaan oikeuskäytännössä omakutun linjan mukaisesti myös henkilöön kohdistuviin palveluihin.

Kuluttajalla on elinkeinonharjoittajan (*toimeksisaajan*) viivästyksen perusteella oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä sekä pidättyä maksamasta palvelun hintaa. Lisäksi kuluttajalla on laissa säädetyn edellytyksin oikeus purkaa sopimus sekä oikeus korvauk-

seen viivästyksestä aiheutuneesta välittömästä vahingosta ja välillisestäkin vahingosta, jos virhe tai vahinko johtuu huolimattomuudesta toimeksisaajan puolella. (8 luvun 7–10 §)

Virheen määrittelyn lähtökohtana on kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välinen sopimus. Virheen määrittelyn kannalta olennaisia KSL 8 luvun säännöksiä ovat yleinen virhesäännös sekä tiedonanto- ja neuvontavelvollisuutta koskevat säännökset. (8 luvun 12–14 §)

Palvelun ollessa virheellinen kuluttajalla on oikeus pidäytyä maksamasta palvelua virhettä vastaavalta osalta ja vaatia virheen oikaisua ilman, että hänelle aiheutuisi siitä lisäkustannuksia. Jollei virheen oikaisu tule kysymykseen tai jollei sitä suoriteta kohtuullisessa ajassa, kuluttaja saa vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta. Lisäksi vastaavasti kuin viivästystapauksissa kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus virheen johdosta sekä saada korvaus virheestä aiheutuneesta vahingosta. (8 luvun 17–20 §)

2.2.2 Henkilöön kohdistuvia palveluja koskevat muut kuluttajaoikeudelliset säännökset

KSL 8 luvun säännösten analogisen soveltamisen sijaan kuluttajan oikeudet virhe- ja viivästystilanteissa määräytyvät eräissä tapauksissa palvelua koskevien erityissäännösten nojalla. Tällaisia erityissäännöksiä on muun muassa matkapakettisopimuksista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä annetussa laissa (901/2017). Lisäksi arvioitaessa palvelun virheellisyyttä otetaan huomioon esimerkiksi liikennepalvelulain (320/2017) säännökset taksipalvelujen laadusta.

Kuluttajaturvallisuuslaissa (920/2011) säädetään muun muassa eräistä terveydelle ja omaisuudelle vaarallisista kuluttajapalveluista. Lain mukaan valvontaviranomainen voi kieltää toiminnanharjoittajaa tarjoamasta tai suorittamasta tällaista palvelua sekä määrätä toiminnanharjoittajan korjaamaan palvelussa olevan virheen tai purkamaan palvelua koskevan sopimuksen. Muilta osin laissa viitataan kuluttajan ja toiminnanharjoittajan oikeuksien ja velvollisuuksien osalta KSL:iin.

2.3 Vahinkoa kärsineen oikeus vahingonkorvaukseen muun kuin KSL:n nojalla

2.3.1 Yleinen vahingonkorvausoikeus

Muusta kuin sopimukseen perustuvasta tai erityislainsäädännössä säädetystä korvausvastuusta säädetään vahingonkorvauslaissa (412/1974). Vahingonkorvauslain mukaan se, joka tahallisesti tai tuottamuksesta aiheuttaa toiselle vahingon, on velvollinen korvaamaan sen. (vahingonkorvauslain 2 luku 1 §)

Perustuslain mukaan jokaisella, joka on kärsinyt oikeudenloukkauksen tai vahinkoa virkamiehen tai muun julkista tehtävää hoitavan henkilön lainvastaisen toimenpiteen tai laiminlyönnin vuoksi, on oikeus muun muassa vaatia vahingonkorvausta julkisyhteisöltä taikka virkamieheltä tai muulta julkista tehtävää hoitavalta sen mukaan kuin lailla säädetään (perustuslaki 118 §).

Työnantajan ja julkisyhteisön korvausvastuusta säädetään vahingonkorvauslain 3 luvussa. Työnantaja on velvollinen korvaamaan vahingon, jonka työntekijä virheellään tai laiminlyönnillään työssä aiheuttaa (vahingonkorvauslain 3 luku 1 §). Julkisyhteisö vastaa isännänvastuun perusteella virkamiehen tai työntekijän virheellään tai huolimattomuudellaan aiheuttamista vahingoista kuten mikä tahansa muukin työnantaja. Sellaisen vahingon korvaaminen, joka on aiheutettu julkista valtaa käytettäessä, esimerkiksi päätettäessä henkilön oikeudesta julkisyhteisön järjestämiin palveluihin, edellyttää lisäksi, ettei toimen tai tehtävän suorittamiselle sen laatu ja tarkoitus huomioiden ottaen kohtuudella asetettavia vaatimuksia ole noudatettu (vahingonkorvauslaki 3 luku 2 §).

Korvaukset määräytyvät samojen vahingonkorvauslain säännösten ja yleisten vahingonkorvausoikeudellisten periaatteiden mukaan siitä riippumatta, onko korvausvelvollinen elinkeinonharjoittaja vai julkisyhteisö tai onko vahinko aiheutettu julkista valtaa käytettäessä vai muussa tilanteessa. Puhdas varallisuusvahinko korvataan kuitenkin vain, jos vahinko on aiheutettu rangaistavaksi säädetyllä teolla, julkista valtaa käytettäessä taikka milloin muuten on erittäin painavia syitä (vahingonkorvauslaki 5 luku 1 §).

2.3.2 Potilasvahinkoja koskeva sääntely

Potilaalle terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä aiheutuneet henkilövahingot korvataan potilasvakuutuksesta. Potilasvahinkolain (585/1986) mukaan terveyden- tai sairaanhoitotoimintaa harjoittavilla yhteisöillä ja yksityisillä elinkeinonharjoittajilla on oltava vakuutus kyseisen lain mukaisen vastuun varalle. Korvausta suoritetaan henkilövahingosta, jos on todennäköistä, että se on aiheutunut tutkimuksesta, hoidosta tai muusta vastaavasta käsittelystä taikka sellaisen laiminlyönnistä edellyttäen, että kokenut terveydenhuollon ammattihenkilö olisi tutkinut, hoitanut tai muutoin käsitellyt potilasta toisin ja siten todennäköisesti välttänyt vahingon.

Lisäksi potilasvakuutuksesta korvataan vahingot, jotka johtuvat sairaanhoitolaitteen tai -välineen viasta taikka tutkimuksen, hoidon tai muun vastaavan käsittelyn yhteydessä alkaneesta infektiosta, jollei potilaan ole siedettävä vahinkoa ottaen huomioon infektion ennakoitavuus, aiheutuneen vahingon vakavuus, käsiteltävänä olleen sairauden tai vamman laatu ja vaikeusaste sekä potilaan muu terveydentila. Korvattavaa on myös tapaturmasta tutkimus- tai hoitotoimenpiteen taikka muun vastaavan toimenpiteen yhteydessä tai tapaturmasta sairaankuljetuksen aikana, hoituhuoneiston tai -laitteiston palosta taikka muusta vastaavasta hoituhuoneiston tai -laitteiston vahingosta aiheutunut henkilövahinko. Lisäksi korvataan henkilövahinko, joka on aiheutunut lääkkeen toimittamisesta lain tai asetuksen tai niiden perusteella annettujen määräysten vastaisesti. Vakuutuksesta korvataan myös tutkimuksesta, hoidosta tai muusta vastaavasta käsittelystä aiheutunut henkilövahinko edellyttäen, että siitä on seurannut pysyvä vaikea sairaus tai vamma taikka kuolema ja seurausta voidaan pitää kohtuuttomana ottaen huomioon vahingon vakavuus, käsiteltävänä olleen sairauden tai vamman laatu ja vaikeusaste, potilaan muu terveydentila, vahingon harvinaisuus sekä vahingonvaaran suuruus yksittäistapauksessa.

Potilasvahinkolain soveltamisalaan kuuluu kaikki sellainen yksittäiseen henkilöön kohdistuva käsittely, joka perustuu lääketieteellisiin syihin tai jossa sovelletaan lääketieteellistä tietämystä. Myös esimerkiksi ilman lääketieteellistä perustetta terveydenhuollon ammattihenkilön suorittama esteettinen kirurgia kuuluu lain soveltamisalaan. Kyseessä ei kuitenkaan katsota olevan potilasvahinkolaissa tarkoitettu vahinko, jos toimenpiteen lopputulos ei objektiivisesti arvioiden poikkea hyväksyttävästä lopputuloksesta, vaikka lopputulos poikkeaisikin siitä, mitä asiakas on odottanut tai mitä hänelle on luvattu.

Terveyden- ja sairaanhoitoa voidaan antaa myös muun palvelun yhteydessä esimerkiksi vanhusten palveluasumisyksiköissä. Tällöin terveydenhuollon ammattihenkilön antama terveyden- ja sairaanhoito kuuluu potilasvahinkolain soveltamisalaan, mutta asiakkaan auttaminen päivittäisissä toiminnoissa, kuten ruokailussa, liikkumisessa ja peseytymisessä, ei kuulu lain soveltamisalaan.

Potilasvahingon korvattavuuden perusedellytyksenä on syy-yhteys harjoitetun toiminnan ja vahinkoseuraamuksen välillä. Potilasvahinkolain mukaisen vastuun syntyminen ei välttämättä edellytä tuottamusta.

Potilasvahinkolain perusteella maksettavat korvaukset määräytyvät vahingonkorvauslain henkilövahinkoja koskevien säännösten mukaisesti, mutta korvausta vähäisestä vahingosta (alle 200 euroa) ei makseta. Potilasvahinkolain mukaan korvausta suoritetaan henkilövahingoista, mutta esinevahinkoja tai puhtaita varallisuusvahinkoja laissa ei ole säädetty korvattaviksi. Lähtökohta on, että korvataan vahingosta johtuvat ylimääräiset kustannukset ja menetykset. Potilasvakuutuksesta korvataan potilasvahingosta aiheutuneet lisääntyneet hoitokulut, mutta sen toimenpiteen tai hoidon kustannuksia, josta vahinko on aiheutunut, ei korvata vahinkoa kärsineelle.

Se, että kyseessä on potilasvahinkolain mukaan korvattava vahinko, ei estä vahinkoa kärsinyttä vaatimasta muulta vahingosta vastuussa olevalta taholta korvausta muun lain, esimerkiksi vahingonkorvauslain perusteella. Jos korvausta maksetaan toisen lain perusteella, maksettu korvaus voidaan vähentää potilasvahinkolain perusteella maksettavasta korvauksesta. Samoin potilasvahinkolain perusteella maksettu korvaus voidaan vähentää esimerkiksi vahingonkorvauslain perusteella maksettavasta korvauksesta. Vahinkoa kärsineellä on kuitenkin oikeus päättää, vaatiiko hän korvausta potilasvahinkolain vai vahingonkorvauslain perusteella. Molemmissa tapauksissa korvauksen suuruus määräytyy kuitenkin vahingonkorvauslain säännösten perusteella.

Vuonna 2019 vahinkoilmoituksen Potilasvakuutuskeskukselle teki kaikkiaan 7 645 henkilöä. Ilmoitukset koskivat yhteensä 9 556 eri hoitopaikkaa tai -tapahtumaa. Potilasvahinkoilmoitusten määrä nousi päättyneen vuosikymmenen aikana yli 30 prosenttia. Korvausratkaisun sai 7 601 henkilöä yhteensä 9 594 ilmoittamaansa tapaukseen. Ratkaisun saaneista vajaa kolmannes sai myönteisen ratkaisun asiaansa vähintään yhden ilmoittamansa hoitopaikan tai -tapahtuman osalta. Korvattujen tapausten lukumäärä oli samalla tasolla kuin edeltävinä vuosina. (Potilasvakuutuskeskuksen vuosiraportti 2019)

Potilasvahinkolain korvaa 1.1.2021 voimaantuleva potilasvakuutuslaki (948/2019). Potilasvakuutuslaissa korvattavaksi on määritelty myös henkilövahinko, joka on todennäköisesti aiheutunut potilaan kehoon kiinteästi asennetusta terveydenhuollon laitteesta edellyttäen, ettei laite ole ollut niin turvallinen kuin on ollut aihetta olettaa ottaen huomioon ajankohta, jolloin laite laskettiin liikkeelle, laitteen ennakoitavissa oleva käyttö ja muut seikat.

2.4 Palveluja koskevaa erityislainsäädäntöä

2.4.1 Yleistä

Perustuslaissa säädetään muun ohella sivistyksellisistä oikeuksista (PL 16 §) ja oikeudesta riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin (PL 19 §). Muun muassa sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalvelujen saaminen perustuu lakiin. Julkisyhteisöllä on vastaavasti velvollisuus järjestää tiettyjä henkilöpalveluja. Useimpia henkilöpalveluja voidaan tarjota myös yksityisesti.

Henkilöön kohdistuvista palveluista, palveluja koskevista vaatimuksista ja asiakkaan oikeuksista säädetään muun muassa seuraavissa laeissa:

Varhaiskasvatus- ja koulutuspalvelut

- Varhaiskasvatuslaki (540/2018)
- Perusopetuslaki (628/1998)
- Lukiolaki (714/2018)
- Laki ammatillisesta koulutuksesta (531/2017)
- Ammattikorkeakoululaki (932/2014)
- Yliopistolaki (558/2009)
- Laki taiteen perusopetuksesta (633/1998)
- [Laki vapaasta sivistystyöstä \(632/1998\)](#)

Sosiaali- ja terveyspalvelut

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Terveystieteidenhuoltolaki (1326/2010)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
- [Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä \(817/2015\)](#)
- [Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä \(559/1994\)](#)
- Kansanterveyslaki (66/1972)
- Erikoissairaanhoidtolaki (1062/1989)
- Sairausvakuutuslaki (1224/2004)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
- Laki rajat ylittävstä terveydenhuollosta (1201/2013)
- Tartuntatautilaki (1227/2016)

- Laki ihmisen elimien, kudoksien ja solujen lääketieteellisestä käytöstä (101/2001)
- Laki hedelmöityshoidoista (1237/2006)
- Mielenterveyslaki (1116/1990)
- Päihdehuoltolaki (41/1986)
- Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013)
- Laki korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta (695/2019)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Laki Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen alaisista lastensuojeluyksiköistä (1379/2010)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
- Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista (566/2005)
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista (133/2010)
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- Perhehoitolaki (263/2015)
- Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
- Laki valtion varoista maksettavasta korvauksesta turvakotipalvelun tuottajalle (1354/2014)
- Laki terveydenhuollon järjestämisestä puolustusvoimissa (322/1987)
- Siviilipalveluslaki (1446/2007)
- Laki vankiterveydenhuollon yksiköstä (1635/2015)
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
- Lääkelaki (395/1987)

Muut

- Julkisista työvoima- ja yrityspalveluista annettu laki (916/2012)
- Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010)
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983)
- Nuorisolaki (1285/2016)
- Liikuntalaki (390/2015)
- Kuntien kulttuuritoiminnasta annettu laki (166/2019)
- Museolaki (314/2019)
- Teatteri- ja orkesterilaki (730/1992)
- Yleisistä kirjastoista annettu laki (1492/2016)
- Laki liikenteen palveluista
- Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta (308/2006)
- Terveydensuojelulaki (763/1994)

Tiettyä palvelua koskevan erityissääntelyn lisäksi nimenomaan julkisyhteisön järjestämiä palveluja koskevat tietyt erityispiirteet. Näitä ovat muun muassa palvelun järjestäjän palveluksessa olevien virkavastuu, ylimpien laillisuusvalvojien valvontamandaatti sekä edellä 2.3.1-jaksossa selvitetty julkisyhteisön vahingonkorvausvastuuta koskeva erityissääntely vahingonkorvauslaissa.

Perustuslain mukaan kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia. Näin ollen julkisyhteisön järjestämien palvelujen tulisi kaikissa tilanteissa täyttää lainsäädännössä asetetut vaatimukset. Lisäksi suoraan perustuslaissa säädetään, että virkamies vastaa virkatoimiensa lainmukaisuudesta.

Julkisyhteisön järjestämissä palveluissa sovelletaan hallintolakia. Sen mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tulokselisesti. Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Kuntalain (410/2015) mukaan tehtävien hoidosta järjestämisvastuussa oleva kunta tai kuntayhtymä vastaa järjestettävien palvelujen ja muiden toimenpiteiden yhdenvertaisesta saatavuudesta, tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä, tuottamistavasta, tuottamisen valvonnasta ja viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä. Kunta tai kuntayhtymä voi tuottaa järjestämisvastuulleen kuuluvat palvelut itse tai hankkia ne sopimukseen perustuen muulta palvelujen tuottajalta. Palvelusetelin käytöstä säädetään erikseen. Palvelujen tuottajan vastuu palveluista määräytyy sen mukaan, mitä laissa säädetään, sekä mitä kunta tai kuntayhtymä ja palvelujen tuottaja sopivat.

Ylimmät laillisuusvalvojat eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri valvovat, että viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Valvonta-tehtävää hoitaessaan niiden tulee valvoa perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista.

2.4.2 Palvelun sisältöä ja laatua koskevaa erityislainsäädäntöä

Sosiaali- ja terveyspalvelut

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen sisällöstä ja laadusta säädetään muun muassa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) ja terveydenhuoltolaissa (1326/2010) sekä palvelukohtaisissa erityislaeissa, kuten esimerkiksi hedelmöityshoitolaissa (1237/2006), mielenterveyslaissa (1116/1990) ja päihdehuoltolaissa (41/1986). Sosiaalihuoltolakia sovelletaan kunnalliseen sosiaalihuoltoon ja terveydenhuoltolakia kunnan järjestämistä vastuulle kuuluvan terveydenhuollon toteuttamiseen ja sisältöön, jollei muussa laissa toisin säädetä. Elinkeinonharjoittajan tai muun tahon tarjoamista sosiaali- ja terveyspalveluista säädetään yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990).

Sosiaalihuoltolain 30 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Yksityisiä sosiaalipalveluja koskevan lain 5 §:ssä säädetään palvelujen laadusta. Pykälän mukaan yksityisten sosiaalipalvelujen on perustuttava sopimukseen tai kunnan tekemään hallintopäätökseen sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:n mukaisesti laadittuun palvelu-, hoito-, huolto- tai kuntoutussuunnitelmaan taikka muuhun vastaavaan suunnitelmaan. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaja vastaa siitä, että asiakkaalle järjestettävä palvelukokonaisuus täyttää sille asetetut vaatimukset.

Terveydenhuoltolain 8 §:n mukaan terveydenhuollon toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Terveydenhuollon toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Yksityisen terveydenhuollon lain mukaan terveydenhuollon palveluja annettaessa on oltava asianmukaiset tilat ja laitteet. Lisäksi palvelujen tuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämä, asianmukaisen koulutuksen saanut henkilökunta. Toiminnan on oltava lääketieteellisesti asianmukaista ja siinä tulee ottaa huomioon potilasturvallisuus.

Asiakkaan ja potilaan oikeuksista säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000, *asiakaslaki*) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992, *potilaslaki*). Lait koskevat sekä julkisia että yksityisiä palveluja. Asiakslain 4 §:ssä säädetään, että asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että

hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielsensä ja kulttuuritaustansa. Asiakslain 6 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen. Sosiaalihuoltoa koskevasta päätöksenteosta ja päätöksen toimeenpanosta säädetään sosiaalihuoltolain 45–46 §:ssä ja muutoksenhausta sosiaalihuoltolain 6 luvussa.

Potilaslain 3 §:ssä säädetään, että jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla on oikeus ilman syrjintää terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon niiden voimavarojen rajoissa, jotka kulloinkin ovat terveydenhuollon käytettävissä. Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan.

Sääntelyä on myös eri asiakasryhmiä koskevissa laeissa, kuten vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetussa laissa (380/1987, vammaispalvelulaki), kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa laissa (519/1977), lastensuojelulaissa (417/2007) ja ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetussa laissa (980/2012). Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010) säädetään terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita koskevista vaatimuksista ja lääkelaissa (395/1987) säädetään lääkevalmisteista.

Henkilöön kohdistuvia palveluja suorittavista ammattihenkilöistä ja heille asetettavista vaatimuksista säädetään muun muassa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 4 §:n mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Lakia sovelletaan julkista tehtävää hoitavan yhteisön tai yksityisen toimijan palveluksessa oleviin sekä itsenäisinä ammatinharjoittajina toimiviin sosiaalihuollon ammattihenkilöihin.

Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 15 §:n mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön ammattitoiminnan päämääränä on terveyden ylläpitäminen ja edistäminen, sairauksien ehkäiseminen sekä sairaiden parantaminen ja heidän kärsimystensä lievittäminen. Esimerkiksi terveydenhuollon ammattihenkilön on aina yksityisenkin terveyspalvelun tuottajana ammattitoiminnassaan sovellettava yleisesti hyväksytyt ja kokemusperäisiä perusteltuja menettelytapoja koulutuksensa mukaisesti, jota hänen on pyrittävä jatkuvasti täydentämään. Ammattitoiminnassaan terveydenhuollon

ammattihenkilön tulee tasapuolisesti ottaa huomioon ammattitoiminnasta potilaalle koituva hyöty ja sen mahdolliset haitat. Potilas ei siis voi yksityiseltäkään palveluntuottajalta vapaasti tilata haluamaansa terveysterveysta, vaan sen tulee perustua terveydenhuollon ammattihenkilön tekemään hoidon tarpeen arvioon ja oltava lääketieteellisesti perusteltu ja asianmukainen. Hoitoon tulee muun muassa pääsääntöisesti soveltaa Yhtenäisiin kiireettömän hoidon perusteisiin (STM 2019:2) sisältyviä lääketieteellisiä linjauksia sekä Käypä hoito -suosituksia (Duodecim). Myös terveydenhuollon palveluvalikoimaneuvoston suositukset tulee ottaa huomioon (terveydenhuoltolaki 78 a §).

Sosiaalihuoltolain 23 §:ssä säädetään liikkumista tukevien palvelujen järjestämisestä henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia. Liikkumisen tukea voidaan järjestää muun muassa korvaamalla taksilla tapahtuvasta kuljetuksesta aiheutuvat kohtuulliset kustannukset. Vammaispalvelulain 8 §:n 2 momentin mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen.

Varhaiskasvatus ja koulutus

Varhaiskasvatuksen sisällöstä ja varhaiskasvatukselle asetetuista vaatimuksista säädetään varhaiskasvatuslaissa (540/2018). Varhaiskasvatuslain mukaan varhaiskasvatusta suunniteltaessa, järjestettäessä tai tuotettaessa ja siitä päätettäessä on ensisijaisesti huomioitava lapsen etu. Varhaiskasvatuslain 10 §:n mukaan varhaiskasvatusympäristön on oltava kehittävä, oppimista edistävä sekä terveellinen ja turvallinen lapsen ikä, kehitys ja muut edellytykset huomioon ottaen. Lasta tulee suojata väkivallalta, kiusaamiselta ja muulta häirinnältä. Toimitilojen ja toimintavälineiden on oltava terveellisiä, turvallisia ja asianmukaisia, ja niissä on huomioitava esteettömyys. Varhaiskasvatuslakia sovelletaan sekä julkisyhteisön järjestämään että yksityisen palveluntuottajan tarjoamaan päiväkotitoimintaan ja perhepäivähoitoon. Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen antamat suositukset varhaiskasvatuksen laadun perusteista on syytä lähtökohtaisesti ottaa varhaiskasvatuksen järjestämisessä ja tarjoamisessa huomioon. Henkilöstön mitoituksista ja kelpoisuusvaatimuksista säädetään varhaiskasvatuslain lisäksi myös valtioneuvoston varhaiskasvatuksesta annetussa asetuksessa (753/2018). Esiopetukseen sovelletaan esisijaisesti perusopetuslakia (628/1998) ja toissijaisesti varhaiskasvatuslakia.

Perusopetuslaissa on perussäännökset opetuksen sisällöstä. Lain 29 §:n mukaan opetukseen osallistuvalla on oikeus turvalliseen opiskeluympäristöön. Esitöiden mukaan tämä pitää sisällään fyysisen ympäristön turvallisuuden lisäksi myös sen, että koulutuksen järjestäjän tulee huolehtia esimerkiksi siitä, etteivät oppilaat joudu väkivallan tai muun kiusaamisen kohteiksi koulussa tai muussa koulun toiminnassa (HE

86/1997 vp s. 64). Esitöiden mukaan turvallinen oppimisympäristö pitää sisällään myös muun muassa opetukseen osallistuvan hyvän kohtelun niin toisten oppilaiden kuin henkilökunnankin taholta (HE 66/2013 vp s. 41). Perusopetuslaissa säädetään myös koulujen aamu- ja iltapäivätoiminnasta. Lain 48 a §:n mukaan toiminnan tulee tarjota lapsille monipuoliset mahdollisuudet osallistua ohjattuun ja virkistävään toimintaan sekä mahdollistaa lepo rauhallisessa ympäristössä, ammattitaitoisen ja tehtävään soveltuvan henkilön valvonnassa. Opetushallitus päättää opetussuunnitelman perusteissa opetuksen tavoitteista ja keskeisistä sisällöistä. Myös aamu- ja iltapäivätoimintaan osallistuvalla lapsella on oikeus turvalliseen toimintaympäristöön.

Koulutusta koskevaa sääntelyä ja muun muassa säännökset oikeudesta turvalliseen opiskeluympäristöön on myös lukiolaissa (714/2018), ammatillisesta koulutuksesta annetussa laissa (531/2017), ammattikorkeakoululaissa (932/2014) ja yliopistolaissa (558/2009). Ammattikorkeakoulu on osakeyhtiömuotoinen oikeushenkilö ja yliopisto joko julkisoikeudellinen yliopisto tai säätiöyliopisto.

Varhaiskasvatuksen henkilökunnan kelpoisuusvaatimuksista säädetään varhaiskasvatuslaissa ja valtioneuvoston varhaiskasvatuksesta annetussa asetuksessa. Perusopetuslain viittaussäännöksen mukaan rehtorin ja opettajien sekä oppilaanohjaajien kelpoisuusvaatimuksista säädetään valtioneuvoston asetuksella (986/1998). Henkilöstöstä säädetään myös ammatillisesta koulutuksesta annetussa laissa (531/2017, 118 §) ja lukiolaissa (714/2018, 57 §). Asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (986/1998) koskee myös lukioita, ammatillista koulutusta, vapaata sivistystyötä ja taiteen perusopetusta. Myös perusopetuslaissa tarkoitetun koulujen aamu- ja iltapäivätoiminnan ohjaajien kelpoisuusvaatimuksista säädetään valtioneuvoston asetuksella. Aamu- ja iltapäivätoiminnassa tulee olla toiminnan järjestämistapa huomioon ottaen riittävä määrä ammattitaitoisia ohjaajia.

Taksipalvelut

Liikenteen palveluista annetun lain 151 §:n mukaan henkilöliikennettä tarjoava luvanhaltija vastaa ja huolehtii muun muassa siitä, että taksiliikenteessä kuljettaja varmistaa matkustajan turvallisen ajoneuvoon tulon ja siitä poistumisen ja tarjoaa hänelle hänen tarvitsemaansa apua, ja että kuljettajalla on kyky ottaa huomioon matkustajan toimintarajoituksista johtuvat erityiset tarpeet. Lisäksi kuljettajalla on oltava riittävä vuorovaikutus- ja kielitaito sekä pääasiallisen toiminta-alueen paikallistuntemus. Samassa pykälässä säädetään, että kun hinta perustuu matkan pituuteen tai matkaan käytettyyn aikaan, kuljettaja valitsee matkustajan kannalta edullisimman ja tarkoituksenmukaisimman reitin, jos matkustaja jättää valinnan kuljettajalle, tai ajaa matkustajan ennalta matkan tilauksen yhteydessä hyväksymää tai ehdottamaa reittiä.

2.4.3 Kollektiivivalvonta

Yleistä

Palveluiden asianmukaisuutta pyritään turvamaan myös erilaisin valvontaan liittyvin keinoin. Viranomaisvalvonta voi olla sekä ennakoivaa, kuten ilmoituksen- ja luvanvaraisissa palveluissa, että jälkikäteistä toiminnan valvontaa. Valvonta voi käynnistyä viranomaisen omasta aloitteesta taikka asiakkaiden tai muiden tahojen yhteydenottoihin perustuen, jos viranomainen tällöin katsoo aiheelliseksi valvonnan aloittaa. Palvelun järjestäjän ja tuottajan omavalvonnan merkitystä on viime aikoina korostettu, mutta siinä on asiakkaan oikeussuojan toteutumisen näkökulmasta edelleen kehitettävää.

Luvan- tai ilmoituksenvaraiset palvelut

Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään muun ohella oikeudesta tarjota palveluja. Elinkeinonharjoittajan tarjoamia sosiaali- ja terveyspalveluja koskevat ainakin yksityisistä sosiaalipalveluista annettu laki ja yksityisestä terveydenhuollosta annettu laki. Yksityisiä sosiaali- ja terveyspalveluja tarjottaessa palvelujen on täytettävä yksityisistä sosiaalipalveluista ja yksityisestä terveydenhuollosta annettujen lakien vaatimukset.

Yksityisillä sosiaalipalveluilla tarkoitetaan yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 3 §:n mukaan sosiaalihuoltolain 14 §:ssä mainittuja sosiaalihuollon palveluja sekä niiden järjestämiseen liittyvää sosiaalialan ammatillista ohjausta ja neuvontaa, joita yksityinen henkilö, yhteisö tai säätiö taikka julkisyhteisön perustama liikeyritys tuottaa korvausta vastaan liike- tai ammattitoimintaa harjoittamalla. Yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen antaminen edellyttää aluehallintoviraston lupaa. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan, joka tuottaa muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista kunnan toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja tuotetaan. Sosiaalihuollon asiakaslain 6 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliin kirjalliseen sopimukseen.

Yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettuja terveydenhuollon palveluja ovat laboratoriotoiminta, radiologinen toiminta ja muiden siihen verrattavien kuvantamis- ja tutkimusmenetelmien käyttäminen, muut terveydentilan tai sairauden toteamiseksi taikka hoidon määrittelemiseksi tehtävät tutkimukset ja toimenpiteet, fysioterapeuttinen toiminta ja muut suorituskykyä parantavat ja ylläpitävät toimenpiteet ja terapiat, työterveyshuolto, lääkäri- ja hammaslääkäripalvelut ja muu terveyden- ja

sairaanhoidon sekä näihin rinnastettavat palvelut, hieronta sekä sairaankuljetuspalvelut. Yksityisten terveyspalvelujen tuottaminen on luvanvaraista.

Yksityisellä varhaiskasvatuksella tarkoitetaan varhaiskasvatusta, jonka yksityinen henkilö, yhteisö tai säätiö taikka julkisyhteisön perustama liikeyritys tuottaa korvausta vastaan liike- tai ammattitoimintaa harjoittamalla. Yksityinen palveluntuottaja vastaa siitä, että sopimuksen tai hallintopäätöksen perusteella asiakkaalle järjestettävä palvelukokonaisuus täyttää sille asetetut vaatimukset. Yksityisen palveluntuottajan, joka korvausta vastaan harjoittaa varhaiskasvatustoimintaa päiväkodissa tai perhepäivähoidossa, on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista varhaiskasvatuksesta vastaavalle kunnan toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja tuotetaan (varhaiskasvatustalain 44 §). Lisäksi aluehallintovirasto rekisteröi varhaiskasvatustalain säädetty edellytykset täyttävän yksityisen palveluntuottajan yksityisten palvelujen antajien rekisteriin (varhaiskasvatustalain 46 §).

Perusopetuslain 4 §:n mukaan kunta voi järjestää perusopetuslaissa tarkoitettuja palveluita itse tai yhdessä muiden kuntien kanssa taikka hankkia ne lain 7 tai 8 §:ssä tarkoitetulta perusopetuksen järjestäjältä. Perusopetuslain 7 §:n mukaan valtioneuvosto voi myöntää rekisteröidylle yhteisölle tai säätiölle luvan laissa tarkoitetun opetuksen mukaan lukien esiopetuksen järjestämiseen.

Ammatillisesta koulutuksesta annetun lain 22 §:n mukaan ammatillisten tutkintojen ja koulutuksen järjestäminen edellyttää opetus- ja kulttuuriministeriön myöntämää tutkintojen ja koulutuksen järjestämislupaa. Järjestämislupa voidaan myöntää hakemuksesta kunnalle, kuntayhtymälle, rekisteröidylle yhteisölle tai säätiölle. Lukiolain 3 §:n mukaan lukiokoulutuksen järjestäminen edellyttää opetus- ja kulttuuriministeriön myöntämää koulutuksen järjestämislupaa. Lupa voidaan myöntää hakemuksesta kunnalle, kuntayhtymälle, rekisteröidylle yhteisölle tai säätiölle. Lupa voidaan myöntää myös ulkomailla järjestettävää koulutusta varten.

Ammattikorkeakoululain 7 §:n mukaan myös ammattikorkeakoulutoiminta edellyttää valtioneuvoston myöntämää toimilupaa. Yliopistot on lueteltu suoraan yliopistolain 1 §:ssä, eivätkä ne näin ollen tarvitse erillistä toimilupaa.

Koulutusta koskevissa laeissa säädetään, että opetusta tai koulutusta ei saa tarjota taloudellisen voiton tavoittelemiseksi.

Taiteen perusopetusta voi järjestää kunta tai opetus- ja kulttuuriministeriön myöntämän järjestämisluvun perusteella kuntayhtymä, rekisteröity yhteisö tai säätiö (taiteen perusopetuksesta annettu laki 2.2 §). Koulutuksen järjestäjä voi järjestää palvelut

myös yhdessä muiden koulutuksen järjestäjien kanssa tai hankkia ne julkiselta tai yksityiseltä yhteisöltä taikka säätiöltä. Samoin opetus- ja kulttuuriministeriö voi myöntää kunnalle, kuntayhtymälle, rekisteröidylle yhteisölle tai säätiölle luvan vapaata sivistystyötä tarjoavan oppilaitoksen kuten kansalaisopiston, kansanopiston, kesäyliopiston, liikunnan koulutuskeskuksen tai opintokeskuksen ylläpitämiseen (vapaasta sivistystyöstä annettu laki 4 §).

Ammattimaiseen henkilöiden kuljettamiseen tiellä ajoneuvolaissa (1090/2002) tarkoitettulla henkilöautolla, pakettiautolla, kuorma-autolla, kolmipyörällä, kevyellä nelipyörällä tai raskaalla nelipyörällä (*taksiliikenne*) tarvitaan taksiliikennelupa tai 3 §:ssä tarkoitettu henkilö- tai tavaraliikennelupa. Henkilö- tai tavaraliikenneluvan haltijan on tehtävä taksiliikenteen harjoittamisesta ilmoitus Liikenne- ja viestintävirastolle.

Valvontaviranomaiset

Kuluttajille tarjottavien henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta keskeinen valvontaviranomainen on Kilpailu- ja kuluttajavirastossa toimiva kuluttaja-asiamies, joka valvoo KSL:n ja usean muun kuluttajan suojaksi säädetyn lain säännösten noudattamista. Kuluttaja-asiamiehen valvontatoiminnan perustan muodostaa se laaja yleistoimivalta, joka kuluttaja-asiamiehellä on kuluttajansuojalain noudattamisen valvojana. Tämä valvontavaltaisuus kattaa useissa tapauksissa nekin toiminnot, joiden osalta erillislakiin on otettu erillinen kuluttaja-asiamiehen valvontaa koskeva säännös.

Kuluttaja-asiamies valvoo elinkeinonharjoittajien markkinointia, menettelyjä asiakassuhteissa ja sopimusehtoja. Kuluttaja-asiamiehen toimivaltaa rajaavat pääsäännön mukaan KSL:ään sisältyvät kuluttajan, elinkeinonharjoittajan ja kulutushyödykkeen määritelmät. Kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamista markkinoinnissa valvovat kuluttaja-asiamiehen ohella aluehallintovirastot (KSL 2 luvun 20 §).

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes) valvoo laajasti eri kemikaalien, tuotteiden ja palveluiden ja teollisen toiminnan turvallisuutta ja vaatimustenmukaisuutta. Kuluttajapalvelujen osalta keskeisiä Tukesin valvontaan kuuluvia yleisäännöksiä sisältyy kuluttajaturvallisuuslakiin. Turvallisuuden ja vaatimustenmukaisuuden valvontaa tekevät Tukesin ohella useat muut viranomaiset.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) tehtäviin kuuluu muun muassa ohjauksen ja valvonnan keinoin edistää oikeusturvan toteutumista ja palvelujen laatua sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä varhaiskasvatuksessa. Viraston tehtävänä on huolehtia muun muassa sosiaalihuoltolaissa, terveydenhuoltolaissa, varhaiskasvatustulaisissa, yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa, sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa sekä terveydenhuollon

ammattihenkilölaissa sille säädetystä lupahallinnosta, ohjauksesta ja valvonnasta. Lisäksi Valviran tulee ohjata aluehallintovirastojen toimintaa niiden toimintaperiaatteiden, menettelytapojen ja ratkaisukäytäntöjen yhdenmukaistamiseksi ohjauksessa ja valvonnassa sekä lupamenettelyissä.

Aluehallintovirastot hoitavat lainsäädännön toimeenpano-, ohjaus- ja valvontatehtäviä alueilla niille erikseen säädettyjen tehtävien mukaisesti muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä koulutuksen, varhaiskasvatuksen, kirjasto-, liikunta- ja nuorisotoimen toimialoilla.

Valvira käsittelee työnsäjohtavasti ne kantelut, joissa epäillään potilaan tai asiakkaan menehtymiseen taikka vaikeaan pysyvään vammautumiseen johtanutta virhettä. Lisäksi Valvira selvittää eräitä periaatteellisia toimintayksikköjen toimintaa koskevia kanteluasioita ja sellaisia, jotka liittyvät kiinteästi esimerkiksi turvaamistoimenpiteitä, kuten ammattioikeuden rajoittamista tai poistamista, edellyttäviin sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä koskeviin valvonta-asioihin. Myös usean aluehallintoviraston aluetta koskevat valvonta-asiat, ja sellaiset asiat, joissa Valviralla on jo ennestään sosiaalihuollon tai terveydenhuollon valvonta-asia vireillä sekä asiat, joissa aluehallintovirasto on esteellinen, kuuluvat Valviran käsiteltäviin. Muut kantelut siirretään aluehallintovirastoihin tai kyseiseen toimintayksikköön muistutuksena käsiteltäväksi.

Lääkkeiden, terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden valvonta sekä kudos-, elinsiirre- ja verivalvonta kuuluvat Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimean tehtäviin.

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 34 §:n mukaan kunnan toimitilin ohjaa ja valvoo alueellaan tuotettuja yksityisiä sosiaalipalveluja. Yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain 13 §:n mukaan yksityisen terveydenhuollon valvontaviranomaisena toimii kunnassa kansanterveyslain 6 §:ssä tarkoitettu monijäseninen toimielin.

Kunnan yksityistä varhaiskasvatusta koskeva valvontavelvoite on kirjattu varhaiskasvatustalakiin. Kunnan toimielimen on ilmoitettava valvonnassa tietoonsa tulleista puutteellisuuksista tai epäkohdista sekä tekemistään toimenpiteistä aluehallintovirastolle ja tarvittaessa Valviralle.

Koulutuksen järjestäjällä on ensisijainen vastuu oppilaiden ja opetushenkilöstön oikeusturvan toteutumisesta. Aluehallintovirasto ei valvo opetustointia (perusopetus, lukio, ammatillinen koulutus, taiteen perusopetus, vapaa sivistystyö), mutta se voi näiden osalta kantelun johdosta tutkia, onko opetuksenjärjestäjä eli kunta, kuntayhtymä, valtio tai yksityinen toimija toiminut voimassa olevien lakien mukaan. Aluehallintovi-

rasto käsittelee sivistystoimen kantelut ja oikaisuvaatimukset sekä arvioi niiden pohjalta alueen oikeusturvan tilaa ja toteutumista yhdenvertaisuuden ja oikeusturvan näkökulmasta.

Aluehallintovirastolla on myös yleinen valvontavalta suhteessa kuntiin. Aluehallintovirasto voi kantelun johdosta tutkia, onko kunta toiminut voimassa olevien lakien mukaan.

Edellä jaksossa 2.4.1 todetun mukaisesti ylimmät laillisuusvalvojat eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri valvovat, että viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.

2.4.4 Muistutus- ja kantelumenettelyt

Yleistä

Asiakas voi tehdä muistutuksen tai kantelun valvovalle viranomaiselle, jos tällaisesta mahdollisuudesta on kyseistä palvelua koskevassa erityislainsäädännössä tai julkisen hallinnon yleislainsäädännössä, kuten kuntalaissa tai hallintolaissa, säädetty. Erityislainsäädännön muistutusta ja kantelua koskevaa sääntelyä sovelletaan sekä yksityisiin että julkisiin palveluihin.

Muistutusmenettely

Saamaansa sosiaali- tai terveystalveluun tai kohteluunsa tyytymätön asiakas tai potilas voi tehdä asiakas- tai potilaslain mukaisen muistutuksen. Muistutuksesta säädetään asiakaslain 23 §:ssä ja potilaslain 10 §:ssä. Muistutus voidaan tehdä sekä julkisesta että yksityisestä sosiaali- ja terveydenhuollosta. Muistutus tehdään sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Edellä mainituilla henkilöillä on arvioitu olevan parhaat mahdollisuudet toimivaltansa nojalla vaikuttaa tilanteen muuttamiseksi, jos muistutus antaa siihen aiheen. Sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain esitöiden mukaan tavoitteena on asiakkaalle helppo, joustava ja nopea keino esittää mielipiteensä sille yksikölle, jossa hän saa palveluja tai on hoidettavana, taikka henkilölle, joka palveluista vastaa ja jolla on mahdollisuudet vaikuttaa tilanteen pikaiseen korjaamiseen (HE 185/2014 vp, s. 7). Asiakaslain 24 §:ssä ja potilaslain 11 §:ssä säädetään sosiaali- ja potilasasiamiesten velvollisuudesta auttaa muistutuksen tekemisessä.

Vastaavasta muistutusmenettelystä säädetään varhaiskasvatuslaissa (54 §). Sosiaali-
asiamies avustaa myös varhaiskasvatuslain mukaisen muistutuksen tekemisessä
(53.2 §). Varhaiskasvatuksen laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä
lapsen vanhemmalla tai muulla huoltajalla on oikeus tehdä muistutus toiminnasta vas-
taavalle päiväkodin johtajalle, toimipaikan vastuuhenkilölle tai varhaiskasvatuksen joh-
tavalle viranhaltijalle. Toimipaikan on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta
riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisim-
man vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voi-
daan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Muistutus on kirjattava ja käsiteltävä asianmukaisesti, ja siihen on annettava kirjalli-
nen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Muistutukseen annet-
tuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei ra-
joita oikeutta hakea muutosta, siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen teke-
minen ei myöskään vaikuta oikeuteen kannella asiastaan valvoville viranomaisille.

Esimerkkinä voidaan mainita Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin vuoden 2018
tiedot potilaiden tekemien muistutusten määrästä: Vuonna 2018 potilaat tekivät yh-
teensä 1467 hoitoon ja kohteluun liittyvää muistutusta, kun niitä vuonna 2017 oli yh-
teensä 1694. Taulukossa on esitetty muistutusten syyt (yhdelta muistutukselle voi olla
kirjattuna useampi syyluokka). Merkittävin syy muistutukselle (29 % kaikista) oli tyyty-
mättömyys hoitoon tai hoitotulokseen. Toiseksi tärkein muistutusten syy (20 % kai-
kista) oli tyytymättömyys hoitoon pääsyyn. Kolmas merkittävä ryhmä muistutuksissa
liittyi potilasinformaatioon, jossa oltiin tyytymättömiä mm. suulliseen tiedonhallintaan
(12 % kaikista muistutuksista).

Potilaiden tekemät muistutukset Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirissä vuonna 2018.

Syyluokka		Lkm	% kaikista
Potilaan hoito	tyytymättömyys hoitoon tai hoitotulokseen	426	29
Dokumentaatio	suulliseen tiedonhallintaan liittyvä	177	12
	tyytymättömyys asiakirjamerkintöihin	115	9
	muu	49	3
Henkilökunnan käytös	epäasialliseen käytökseen liittyvä	59	4
	muu	63	4
Potilashallinto	hoitoon pääsyyn liittyvä	298	20
	jatkohoitoon liittyvä	20	2
	muu	33	2
Lääkkeet, nesteet ja verituotteet	määräämiseen liittyvä	16	1
	muu	1	0
Määrittelemätön		210	14
Yhteensä		1467	100

Tilastotietoa muistutusten käsittelyn lopputuloksista ei ole saatavilla.

Kantelumenettely

Potilaslain 10 a §:n mukaan terveyspalvelua koskevaan kanteluun sovelletaan mitä hallintolain 8 a luvussa säädetään hallintokantelusta. Jos asiassa ei ole tehty muistutusta, ja valvontaviranomainen arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, viranomainen voi siirtää asian asianomaiseen toimintayksikköön käsiteltäväksi. Vastaavat säännökset ovat asiakaslaissa sekä varhaiskasvatuslaissa. Hallintolain hallintokantelua koskevan 8 a luvun mukaan viranomaisen, siihen palvelusuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä hallintokantelun toimintaa valvovalle viranomaiselle. Hallintokantelu tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti. Kantelun tekijän tulee esittää käsityksensä siitä, millä perusteilla tämä pitää menettelyä virheellisenä ja mahdollisuuksien mukaan tieto arvostelun kohteena olevan menettelyn tai laiminlyönnin ajankohdasta.

Valvova viranomainen ryhtyy niihin toimenpiteisiin, joihin se hallintokantelun perusteella katsoo olevan aihetta. Jos kantelun johdosta ei ole aihetta ryhtyä toimenpiteisiin, siitä tulee viivytyksettä ilmoittaa kantelun tekijälle. Hallintokantelua käsiteltäessä on noudatettava hyvän hallinnon perusteita ja turvattava niiden henkilöiden oikeudet, joita asia välittömästi koskee. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä.

Valvova viranomainen voi hallintokanteluasiassa antamassaan ratkaisussa kiinnittää valvottavan huomiota hyvän hallinnon vaatimuksiin tai saattaa tämän tietoon käsityksensä lain mukaisesta menettelystä. Jos tätä ei asian kokonaisarvosteluun vaikuttavat seikat huomioon ottaen pidetä riittävänä, valvottavalle voidaan antaa huomautus, jollei kantelun kohteena oleva teko luonteensa tai vakavuutensa perusteella anna aihetta ryhtyä toimenpiteisiin muussa laissa säädetyn menettelyn käynnistämiseksi. Viimeksi mainitussa tapauksessa kantelun käsittely raukeaa. Hallintokanteluasiassa annettuun ratkaisuun ei saa hakea muutosta valittamalla.

Valviran ja aluehallintovirastojen työnjaosta johtuen vain pieni osaa Valviraan saapuneista kanteluista käsitellään siellä sisällöllisesti. Sosiaalihuollon kanteluasioita, joita Valvira ei ole siirtänyt eteenpäin, on tullut vuosina 2014–2018 käsiteltäväksi 75–164 vuosittain. Valviran sisällöllisesti käsittelemissä sosiaalihuollon kanteluasioissa on todettu palvelussa epäasianmukaisuutta seuraavasti:

2017:	2018:	2019:
3	4	13

Terveystenhuollon kanteluasioita, joita Valvira ei ole siirtänyt eteenpäin, on tullut vuosina 2014–2018 käsiteltäväksi 365–447 vuosittain. Valviran sisällöllisesti käsittelemissä terveydenhuollon kanteluasioissa on todettu palvelussa epäasianmukaisuutta seuraavasti:

2017:	2018:	2019:
46	57	31

Seuraavassa on lukumäärätiedot aluehallintovirastoissa vireille tulleista kanteluista vuosina 2018–2019.

Vireille tulleet kantelut vuonna 2018			
AVI	Terveystenhuolto	Sosiaalihuolto	Opetus- ja kulttuuri-toimi
Etelä-Suomi	758	315	90
Itä-Suomi	205	125	29
Lappi	77	35	24
Lounais-Suomi	191	120	67
Länsi- ja Sisä-Suomi	276	194	90
Pohjois-Suomi	251	167	48
Yht.	1758	956	416

Vireille tulleet kantelut vuonna 2019			
AVI	Terveystenhuolto	Sosiaalihuolto	Opetus- ja kulttuuri-toimi
Etelä-Suomi	912	446	136
Itä-Suomi	242	148	36
Lappi	71	72	22
Lounais-Suomi	183	148	104
Länsi- ja Sisä-Suomi	334	328	91
Pohjois-Suomi	215	161	27
Yht.	1957	1303	416

Aluehallintovirastoista saatujen tietojen mukaan kanteluja on vuonna 2018 käsitelty seuraavasti:

Käsitelty kantelut vuonna 2018			
AVI	Terveysthuolto	Sosiaalihuolto	Opetus- ja kulttuuri-toimi
Etelä-Suomi	811	237	74
Itä-Suomi	232	106	39
Lappi	79	30	27
Lounais-Suomi	176	119	45
Länsi- ja Sisä-Suomi	268	171	68
Pohjois-Suomi	250	171	26
Yht.	1816	561	279

Lisäksi esimerkkinä voidaan mainita Etelä-Suomen aluehallintovirastolle tehtyjen sosiaalihuollon kantelujen lukumäärätietoja ja vuonna 2018 ratkaistujen sosiaalihuollon kantelujen johdosta tehtyjä toimenpiteitä:

Vuonna 2018 ratkaistut sosiaalihuollon kantelut (ESAVI)	
Toimenpide	Lukumäärä
Siirto muistutuksena käsiteltäväksi	24
Kirjevastaus	78
Ei seuraamusta/toimenpiteitä	48
Huomautus	20
Huomion kiinnittäminen	37
Käsityksen ilmaiseminen	10
Muu	1
Tutkimatta jättäminen	19
yhteensä	237

Vuonna 2018 ESAVI:ssa ratkaistuista sosiaalihuollon kanteluista (yht. 237 kpl) yhteensä 67 kappaleessa eli noin 30 %:ssa kantelun lopputulos oli viranomaisen moite eli huomautus, huomion kiinnittäminen tai käsityksen ilmaiseminen. Vastaavasti noin 30 %:ssa tapauksista (67 kantelua) ei aiheutunut seuraamusta tai toimenpiteitä taikka asia jätettiin tutkimatta. Noin 40 % tapauksista siirrettiin muistutuksena käsiteltäväksi tai niihin annettiin kirjevastaus.

Eduskunnan oikeusasiamiehelle tehtiin vuonna 2019 ehdotettavan lain soveltamisalaan kuuluvia palveluja koskevia kanteluja seuraavasti:

Sosiaalihuolto	1112 kpl
Terveystenhuolto	697 kpl

Oikeusasiamiehen vuonna 2019 ratkaisemista asioista (kantelut sekä omat aloitteet) toimenpiteeseen johti seuraavat:

OKM hallinnonala	ratkaistu 248 kpl	toimenpide 49 kpl	n. 20 %
Sosiaalihuolto	ratkaistu 1102 kpl	toimenpide 218 kpl	n. 20 %
Terveystenhuolto	ratkaistu 643 kpl	toimenpide 99 kpl	n. 15 %

Valtioneuvoston oikeuskanslerille tehtiin vuonna 2019 ehdotettavan lain soveltamisalaan kuuluvia palveluja koskevia kanteluja seuraavasti:

Opetusviranomainen	74 kpl
Sosiaalihuolto	135 kpl
Terveystenhuolto	156 kpl

Kaikista oikeuskanslerinvirastossa vireille tulleista kanteluista sosiaalihuoltoa koski 5 % ja terveystenhuoltoa 6 % kanteluista. Seuraamuksiin johti sosiaalihuollon kanteluista 14 kpl ja terveystenhuollon kanteluista 13 kpl. (Valtioneuvoston oikeuskanslerin tilastot vuodelta 2019)

2.4.5 Maksulainsäädäntö ja -menettelyt

Kunnallisista sosiaali- ja terveystenpalveluista asiakkaalta perittävästä maksusta säädetään sosiaali- ja terveystenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa (734/1992, *asiakasmaksulaki*). Palvelusta perittävä maksu saa asiakasmaksulain 2 §:n mukaan olla enintään palvelun tuottamisesta aiheutuvien kustannusten suuruinen. Lisäksi joidenkin palvelujen maksun enimmäismäärästä säädetään valtioneuvoston asetuksella (912/1992). Kunta voi päättää ottaa käyttöön enimmäismaksua pienemmän maksun tai antaa palvelun myös maksutta. Osa maksuista on tasasuuruisia ja osa määräytyy asiakkaan tulojen mukaan.

Jos palvelu järjestetään ostopalveluna, palvelun käyttäjältä on perittävä samat maksut ja korvaukset kuin kunnan tai kuntayhtymän itse järjestämistä vastaavista palveluista (asiakasmaksulaki 12 §). Jos henkilö on varannut ennakolta vastaanottoajan palvelun saamiseksi ja hän on ilman hyväksyttävää syytä jäänyt saapumatta varattuna aikana

vastaanotolle, voidaan häneltä periä enintään asetuksella säädettävä maksu (asiakasmaksulaki 3 §).

Maksun perimättä jättäminen tai alentaminen voi tulla kyseeseen henkilöön toimeentuloon liittyvillä perusteilla. Sosiaalihuollon palveluista määrätty maksu ja terveydenhuollon palveluista henkilön maksukyvyn mukaan määrätty maksu on asiakasmaksulain 11 §:n mukaan jätettävä perimättä tai sitä on alennettava siltä osin kuin maksun periminen vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista.

Lisäksi kunta voi päättää jättää perimättä tai alentaa muitakin asiakasmaksuja, mutta ainoastaan henkilön toimeentuloon liittyvin perustein tai huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Asiakasmaksun perimättä jättämisestä palvelun puutteellisuuden vuoksi ei voimassa olevassa lainsäädännössä ole säädetty.

Menettelystä maksun perimättä jättämisessä tai alentamisessa ei ole erikseen säädetty. Käytännössä asiakasmaksun perimättä jättämistä tai alentamista voi hakea vapaamuotoisella kirjallisella hakemuksella tai kunnan laatimalla hakemuslomakkeella. Hakemuksesta on käytävä ilmi maksu, josta huojennusta haetaan, sekä perusteet huojennukselle. Hakemuksessa on siten esitettävä selvitys tuloista ja menoista tositteineen.

Muutoksenhausta säädetään asiakasmaksulain 15 §:ssä. Maksua koskevaan päätöseen saa säännöksen mukaan vaatia oikaisua siten kuin hallintolaissa säädetään. Oikaisuvaatimukseen annettuun päätökseen saa hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetussa laissa (808/2019) säädetään. Muutoksenhaun edellytyksenä korkeimpaan hallinto-oikeuteen on valituslupa.

Varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista säädetään varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista annetussa laissa (1503/2016). Tässä laissa on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksusääntelyä vastaavat säännökset muun muassa ostopalveluna järjestetystä palvelusta perittävästä maksusta (14 §), maksun perimättä jättämisestä ja alentamisesta (13 §) ja muutoksenhausta (20 §). Lain mukaan varhaiskasvatusmaksu voi kokoaikaisessa varhaiskasvatuksessa olla tällä hetkellä enintään 289 euroa kuukaudessa. Maksuja tarkistetaan joka toinen vuosi indeksillä. Lasta koskevaa 27:ää euroa pienempää maksua ei peritä (7 §). Vuonna 2016 noin viidennes eli 19,5 prosenttia kunnallisessa kokopäiväisessä varhaiskasvatuksessa olevista lapsista sijoittui korkeimpaan varhaiskasvatuksen maksuluokkaan, jossa asiakasmaksun suuruus oli 290 euroa kuukaudessa. 18 prosentin osalta ei varhaiskasvatuksen asiakasmaksuja maksettu ollenkaan.

Koulujen aamu- ja iltapäivätoiminnasta perittävistä maksuista säädetään perusopetuslaissa. Toiminnasta voidaan periä kuukausimaksu, joka saa olla toimintaan osallistumisen tuntimäärästä riippuen enintään 120 tai 160 euroa. Maksu on jätettävä perimättä tai sitä on alennettava, jos huoltajan elatusvelvollisuus, toimeentuloedellytykset tai huollolliset näkökohdat huomioon ottaen siihen on syytä (perusopetuslaki 48 f §).

Perusopetuslain, lukiolain ja ammatillisesta koulutuksesta annetun lain nojalla oppilailta ja opiskelijoilta perittävien maksujen perusteista säädetään opetus- ja kulttuuriministeriön asetuksella (1323/2001). Esimerkiksi ulkomailla järjestettävässä perus- tai lukiokoulutuksessa voidaan opiskelijoilta periä pääsääntöisesti enintään 2 420 euroa vuodessa. Ammatillisesta koulutuksesta annetussa laissa tarkoitetussa ammatti- ja erikoisammattitutkintokoulutuksessa opiskelijalta perittävä maksu voi olla enintään 25 prosenttia koulutuksen järjestäjän arvioimista koulutuksen järjestämisestä aiheutuvista keskimääräisistä kustannuksista.

Taiteen perusopetuksesta annetun lain 12 §:n mukaan oppilailta voidaan periä opetuksesta kohtuullisia maksuja.

2.5 Palvelunsaajan oikeusaseman arviointia

Palvelunsaajan oikeudet ja velvollisuudet riippuvat keskeisesti siitä, perustuuko palvelun saaminen sopimussuhteeseen vai lakiin. Elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan väliseen henkilöitä kohdistuvaa palvelua koskevaan sopimussuhteeseen voidaan jo edellä todetun mukaisesti soveltaa niitä KSL 8 luvun säännöksiä, joiden on katsottu ilmentävän yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita. Myös siinä tapauksessa, että palvelun tarjoaja on muu kuin elinkeinonharjoittaja ja palvelunsaajalla on sopimussuhde palvelun tarjoajan kanssa, palvelun saajan asema määräytyy näiden periaatteiden mukaisesti. Julkisyhteisön järjestämissä palveluissa ei palveluseiteillä järjestettäviä palveluita lukuun ottamatta näitä periaatteita sovelleta, koska julkisyhteisön ja palvelunsaajan oikeussuhde on luonteeltaan hallinto-oikeudellinen.

Eroavaisuuksia palvelunsaajan asemaan aiheutuu myös palveluja koskevasta erityislainsäädännöstä. Pääosa tiettyä palvelua koskevasta erityislainsäädännöstä, kuten sosiaalihuollon asiakaslaki, potilaslaki, varhaiskasvatuslaki ja koulutusta koskeva lainsäädäntö, koskee kyseistä palvelua riippumatta siitä, mikä taho palvelun järjestää tai tarjoaa. Osa sääntelystä koskee nimenomaan julkisyhteisön järjestämiä palveluja, kuten sosiaalihuoltolaki ja terveydenhuoltolaki, ja osa yksityisen tahon tarjoamia palveluja, kuten yksityisiä sosiaalipalveluja ja yksityistä terveydenhuoltoa koskevat lait.

Pääosa palvelujen valvontaa koskevasta sääntelystä koskee sekä julkisesti järjestettyjä että yksityisesti tarjottavia palveluja. Tiettyjä eroja on palvelun luvan- tai ilmoituksenvaraisuudessa.

Säänneltyjen palvelujen, olivatpa ne julkisyhteisön järjestämiä palveluja taikka muun tahon tarjoamia palveluja, asianmukaisuus pyritään varmistamaan palvelun järjestämiselle, tuottamiselle ja sisällölle asetuilla vaatimuksilla. Käytännössä asianmukaisuuden varmistamiseen pyritään paitsi viranomaisvalvonnan myös omavalvonnan avulla. Palvelunsaaja voi edellä kuvatulla tavalla tehdä muistutuksen tai kantelun, jos hän katsoo, ettei hänen saamansa palvelu ole ollut asianmukaista.

Merkittävä ero julkisyhteisön järjestämän palvelun ja muiden tahojen tarjoaman palvelun asiakkaan oikeusasemassa on se, että julkisyhteisön järjestämissä palveluissa asiakkaalla ei ole pääsääntöisesti käytettävissään oikeudellisia keinoja rahallisen hyvityksen saamiseen siinä tapauksessa, että palvelussa olleen puutteen poistamiseksi asiakas joutuu turvautumaan uuteen palveluun taikka puutetta palvelussa ei voida uudellakaan suorituksella poistaa. Asiakasmaksuja koskevan lainsäädännön nojalla asiakasmaksu voidaan nykyisin jättää perimättä tai sitä alentaa ainoastaan henkilön toimeentuloon liittyvän syyn perusteella. Varhaiskasvatuksen asiakasmaksuja voidaan laissa mainituissa tilanteissa myös tarkistaa. Lisäksi julkisyhteisön järjestämässä palvelussa asiakkaan vahingonkorvausoikeudellinen asema on tietyissä suhteissa heikompi kuin asiakkaan asema silloin, kun palvelun tarjoaminen perustuu osapuolten väliseen sopimukseen. Poikkeuksen tästä muodostaa potilasvakuutusjärjestelmä, josta potilaalla on mahdollisuus saada korvaus terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä aiheutuneesta vahingosta yhtäläisesti riippumatta siitä, onko palvelu julkinen vai yksityinen.

Vaikka kollektiivivalvonta on keskeinen keino palvelujen asianmukaisuuden ja asiakkaan oikeusaseman turvaajana, käytännön palvelutoiminnassa esiintyy kuitenkin väistämättä tilanteita, joissa palvelu on sillä tavoin puutteellinen, ettei sen voida katsoa täyttävän säädettyjä tai sovittuja vähimmäisvaatimuksia. Asiakkaan näkökulmasta ei voida pitää perusteltuna nykyistä oikeustilaa, jossa hän kuitenkin joutuu maksamaan puutteellisesta julkisesta palvelusta täyden asiakasmaksun. Perusteltuna ei voida pitää myöskään tiettyjä eroja asiakkaan oikeudessa saada korvausta palvelussa olleen virheen johdosta aiheutuvasta vahingosta. Myös elinkeinonharjoittajan kuluttajalle tarjoamissa henkilöön kohdistuvissa palveluissa on perusteltua parantaa kuluttajan asemaa lisäämällä lakiin nimenomaiset säännökset kyseisistä palveluista.

Vallitseva oikeustila vaikuttaisi työryhmän näkemyksen mukaan olevan epäselvä sen osalta, onko Kelaa pidettävä sairauden hoitoon liittyvien taksimatkojen järjestäjänä, vai kuuluvatko sairausvakuutuslain mukaan korvattavat taksimatkat kuluttajansuoja-

lain soveltamisalaan. Voimassaolevassa lainsäädännössä ei ole nimenomaisia säännöksiä siitä, mikä taho järjestää sairauden hoitoon liittyvät taksimatkat. Toisaalta merkitystä ei voida antaa yksinomaan sille, käytetäänkö laissa termiä ”järjestäjä”, vaan ratkaisevaa on, miten oikeussuhteet on tosiasiallisesti järjestetty. Tosiasiallisesti Kelalla vaikuttaisi olevan pelkkää korvausten maksamisen toimeenpanovastuuta merkittävämpi rooli taksimatkojen toteuttamisessa, kun se hankkii kuhunkin maakuntaan taksimatkat järjestävän tilausvälityskeskukseen. Tilausvälityskeskus vastaa Kelan kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella siitä, että kaikki maakunta-alueen asiakkaat saavat taksin tilauksensa mukaisesti. Myös asiakkaan vapautta valita korvattavaksi tuleva palvelu on merkittävästi rajoitettu, kun taksimatka on tilattava tietystä välityskeskuksesta, joita on kussakin maakunnassa vain yksi. Näin ollen palvelun tosiasiallinen järjestämis- ja tuottamistapa vaikuttaisi poikkeavan sairausvakuutuslain sanamuodosta, jonka mukaan Kelan tehtävänä on ainoastaan korvata kyseinen matka. Toisaalta asiakas tekee sopimuksen taksipalvelusta taksiyrityksen kanssa ja maksaa summasta omavastuuosuuden. Tämä voisi puoltaa sitä tulkintaa, että sairausvakuutuslaissa tarkoitetut taksipalvelut kuuluvat kuluttajansuojalain soveltamisalaan samalla tavoin kuin esimerkiksi asiointi yksityisellä lääkäriasemalla tai apteekissa. Toisaalta tätä tilannetta monimutkaistaa se, että vuotuisen omavastuuosuuden (300 euroa) tultua täyteen taksipalvelu on asiakkaalle maksuton (ks. tarkemmin sairausvakuutuslain 4 luvun 7 §:n 3 momentti).

Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuuksista annetussa laissa (566/2005, *Kelan kuntoutuslaki*) säädetään muun muassa Kelan korvaamista kuntoutuspsykoterapiapalveluista (11 a §). Lisäksi Kela voi kyseisen lain mukaan järjestää ja korvata harkinnanvaraista kuntoutusta (12 §). Edellä kuvattu kysymyksenasettelu koskien terveydenhuoltoon suuntautuvia taksimatkoja soveltuu osaltaan myös mainittuihin kuntoutuspalveluihin.

3 Tavoitteet

3.1 Kuluttajansuojalainsäädäntö

Esityksen tavoitteena on selkeyttää eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan oikeuksia ja velvollisuuksia palvelun viivästys- ja virhetilanteissa. Näitä palveluja koskevat nimenomaiset säännökset tekisivät niin kuluttajille kuin elinkeinonharjoittajillekin mahdolliseksi paremmin ennakoida niitä vastuita, velvollisuuksia ja oikeuksia, joita heille lain perusteella syntyy, mikä parantaisi oikeusvarmuutta. Nimenomaiset säännökset olisivat omiaan myös helpottamaan asioiden ratkaisemista kuluttajaneuvonnassa, kuluttajariitalautakunnassa ja tuomioistuimissa.

Henkilöön kohdistuvia palveluja koskevia erityissäännöksiä laadittaessa voidaan ottaa huomioon näitä palveluja koskevat erityispiirteet. Erityissäännösten puuttuessa näihin palveluihin on sovellettu edellä todetun mukaisesti analogisesti KSL 8 luvun säännöksiä, joiden katsotaan ilmentävän sopimusoikeuden yleisiä periaatteita. Kyseisen luvun säännökset on laadittu esineitä koskevia kertasuoritteisia palvelusopimuksia koskeviksi, minkä vuoksi osa säännöksistä soveltuu huonosti palveluihin, jotka kohdistuvat kuluttajan henkilöön ja joista merkittävä osa on toistaiseksi voimassa olevaan sopimukseen perustuvia jatkuvaluonteisia palveluja. Lisäksi säännöksiä laadittaessa voidaan ottaa huomioon niin muussa lainsäädännössä kuin toimintaympäristössä muutoinkin sitten 8 luvun säätämisen jälkeen tapahtuneet muutokset.

3.2 Asiakkaansuojasääntely

Esityksen tavoitteena on parantaa asiakkaansuojaa julkisyhteisön järjestämissä ja muun tahon kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa henkilöön kohdistuvissa palveluissa. Erityisesti tavoitteena on lähentää tällaisten palvelujen asiakkaan asemaa kuluttajan asemaan vastaavissa palveluissa siltä osin kuin oikeudellisiin eroihin ei ole perusteltua syytä.

Vaikka kollektiivivalvonnalla on säännellyissä ja varsinkin julkisyhteisön järjestämissä palveluissa jatkossakin keskeinen ja jopa ensisijainen merkitys, on tarpeen säätää erikseen asiakkaan oikeudesta saada hyvitystä, jos hänen saamansa palvelu ei ole vastannut laissa säädettyjä vaatimuksia taikka on muutoin ollut puutteellinen. Asiakkaan oikeusturvan täydentämisellä pyritään varmistamaan, ettei asiakkaalle aiheutuisi yksittäisessä tapauksessa oikeudenmenetyksiä, joita ei voida pitää hyväksyttävänä.

Sääntelyn tavoitteena on, ettei asiakas jatkossa joutuisi maksamaan asiakasmaksua palvelusta, joka joko on tarpeellinen aiemmassa palvelussa olleen virheen korjaamiseksi, tai joka on sillä tavoin puutteellinen, ettei sitä ole mahdollista oikaista.

Uudistuksen myötä palvelujen käyttäjät saatettaisiin keskenään yhdenvertaisempaan asemaan riippumatta siitä, millä tavoin kyseinen palvelu on järjestetty. Tavoitteena on vähentää edellä tarkasteltuja eroja yhtäältä kuluttajien ja toisaalta julkisyhteisöjen järjestämien sekä muiden taloudellista hyötyä tavoittelemattomien tahojen tarjoamien palvelujen asiakkaiden asemassa. Saman palveluyksikön asiakkuus voi perustua lakisääteiseen oikeuteen saada julkinen palvelu, joka tuotetaan ostopalveluna tai maksetaan palvelusetelillä, taikka asiakkaan omaan valintaan hakeutua palvelun piiriin ja maksaa sen kustannukset itse. Itsemaksava asiakaskin voi kuitenkin olla oikeutettu esimerkiksi asumiseen ja palveluihin liittyviin tukiin, kuten asumistukeen tai hoitotukeen, taikka hän voi hyödyntää esimerkiksi kotitalousvähennystä palvelun hankkimisessa. Tällä hetkellä samassa palveluyksikössä voi olla jopa samaa palvelua saavia asiakkaita, joilla on keskenään siten erilainen oikeusasema, että julkisesti järjestetyn palvelun asiakkaan tulee tukeutua ainoastaan kollektiiviseen organisaatiovalvontaan, kun taas kuluttajan asemassa olevan asiakkaan käytettävissä on kuluttajansuojalainsäädännön mukaiset oikeussuojakeinot. Ehdotettavaa sääntelyä voidaan siksi pitää asiakkaiden ja palvelun tarjoajien yhdenvertaisuuden sekä myös käytännön lainsäädännön soveltamisen kannalta perusteltuna.

4 Ehdotukset ja niiden vaikutukset

4.1 Elinkeinonharjoittajan kuluttajalle tarjoamat henkilöön kohdistuvat palvelut

4.1.1 Yleistä

Esityksessä ehdotetaan lisättäväksi KSL:iin uusi 9 a luku eräistä henkilöön kohdistuvista palveluista. Edellä todetun mukaisesti KSL:ssä ei nykyisin ole nimenomaisia säännöksiä kuluttajan oikeuksista virhe- ja viivästystilanteessa silloin, kun kyse on henkilöön kohdistuvista palveluista. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännössä KSL 8 luvun säännöksistä ilmeneviä yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita on tosin sovellettu myös muihin kuin luvun soveltamisalaan nimenomaisesti kuuluvien kuluttajapalvelusopimuksiin. Kaikki 8 luvun säännökset eivät kuitenkaan ilmennä yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita, vaan ne johtavat kuluttajan kannalta yleisiä periaatteita edullisempaan lopputulokseen. Ratkaisukäytännössä on ollut epäselvyyttä siitä, voidaanko näitäkin säännöksiä soveltaa analogisesti muihin kuin 8 luvun soveltamisalaan kuuluvien kuluttajapalveluihin. Koska henkilöön kohdistuvista palveluista ei laissa ole pakottavia säännöksiä, niiden osalta on lisäksi mahdollista sopia ehdoista, jotka ovat kuluttajan kannalta epäedullisempia kuin mitä 8 luvun mukaiset ehdot ovat edellyttäen kuitenkin, että ehto ei ole KSL:ssä tarkoitetulla tavalla kohtuuton.

Ehdotetun uuden luvun säännöksillä voidaan parantaa kuluttajan oikeusturvaa näissä palvelusopimuksissa ja selventää niissä noudatettavia periaatteita, mistä olisi hyötyä myös elinkeinonharjoittajille. Nimenomaiset säännökset olisivat myös omiaan helpottamaan näihin sopimuksiin liittyvien riitojen ratkaisua kuluttajariitalautakunnassa ja tuomioistuimissa.

Ehdotetun luvun säännökset koskisivat vain palveluja, joiden sisältönä on luvussa tarkemmin määritellyt, elinkeinonharjoittajan (*toimeksisaaja*) kuluttajan (*tilaaja*) kanssa tekemän sopimuksen perusteella suorittamat henkilöön kohdistuvat palvelut. Ehdotettu 9 a luku noudattaisi suurimmaksi osaksi 8 lukua niin rakenteensa kuin säännösten sisällönkin osalta, mutta siinä olisi otettu huomioon henkilöön kohdistuvien palvelujen ja niistä aiheutuvien vahinkojen erityispiirteet. Vahingot, jotka voivat aiheutua ehdotetun luvun soveltamisalaan kuuluvien palvelujen viivästymisistä tai virheistä, ovat yleensä henkilövahinkoja, joihin kohdistuvista korvausaiheista voimassa olevassa laissa ei ole tarkemmin säädetty. Lain 8 luvun säännökset on lisäksi laadittu lähinnä

kertaluonteisiin sopimuksiin soveltuviksi, kun taas merkittävä osa henkilöön kohdistuvia palveluja koskevista sopimuksista on jatkuvia sopimuksia. Ehdotetuissa säännöksissä on otettu huomioon myös toimintaympäristön muutokset, kuten palvelujen varaaminen ja sopimusten tekeminen internetin kautta sekä muussa lainsäädännössä tapahtunut kehitys esimerkiksi hintojen ilmoittamisen osalta.

Luku sisältäisi säännökset siitä, milloin palvelussa on virhe. Samoin säädettäisiin virheen ja palvelun viivästymisen seuraamuksista. Lukuun sisältyisi säännöksiä myös tilaajana olevan kuluttajan sopimusrikkomuksista ja niiden seuraamuksista. Lisäksi luvussa säädettäisiin toimeksisaajan oikeudesta tehdä toimeksiantoon kuulumattomia lisätoita, palvelun hinnan maksamisesta sekä toimeksisaajan velvollisuudesta ilmoittaa kuluttajalle, jos on ilmeistä, että palvelu tulisi huomattavasti kalliimmaksi kuin kuluttaja kohtuudella saattaa odottaa.

4.1.2 Soveltamisala

Henkilöön kohdistuvien palvelujen käsite on laaja: kuluttajille on tarjolla runsaasti erilaisia palveluja, joiden voidaan katsoa jollain tavoin kohdistuvan henkilöön. Työryhmässä pohdittiin eri vaihtoehtoja soveltamisalan osalta. Suppean määritelmän mukaan henkilöön kohdistuvina palveluina voitaisiin pitää esimerkiksi vain henkilön kehoon suoraan kohdistuvia palveluja. Tätä vaihtoehtoa olisi puoltanut se, että soveltamisala olisi ollut selkeä ja soveltamisalan suppeuden vuoksi samat säännökset olisivat soveltuneet kaikkiin soveltamisalaan kuuluviin palveluihin. Tällöin muiden henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta olisi kuitenkin jäänyt epäselväksi, sovellettaisiinko niihin jatkossa analogisesti 8 luvun vai ehdotetun 9 a luvun säännöksiä. Eräs vaihtoehto olisi puolestaan ollut se, että soveltamisalaan olisi otettu kaikki palvelut, joiden voidaan jotenkin katsoa kohdistuvan henkilöön. Tätä laajempaa vaihtoehtoa olisi puoltanut se, että monissa palveluissa, joiden osalta osapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista palvelun virhe- ja viivästystilanteista ei KSL:ssä ole tarkemmin säädetty, on käytännössä todettu ongelmia. Laaja vaihtoehto olisi selkeyttänyt myös näiden osalta oikeudellista tilannetta suhteessa siihen, että riitaisuudet ratkaistaan tukeutuen sopimus oikeuden yleisiin periaatteisiin. Kaikkia henkilöön kohdistuvia palveluja ei ole kuitenkaan niiden erilaisuudesta johtuen mahdollista säännellä samalla tavalla.

Työryhmän arvion mukaan palvelut, joiden kohteena on palvelun saaja henkilökohtaisesti, joko fyysisesti tai psyykkisesti, muodostavat riittävän yhtenäisen ryhmän, jotta niihin liittyvät tärkeimmät sopimus oikeudelliset kysymykset voidaan ratkaista yhtenäisin säännöksin. Palvelut kuuluisivat soveltamisalaan siitä riippumatta, onko kyseessä suurelle ihmisjoukolle tarkoitettu massaluonteinen palvelu vai yhdelle henkilölle nimellisesti räätälöity palvelu. Ehdotetussa luvussa on kuitenkin yksittäisiä säännöksiä, joilla ei ole merkitystä massaluonteisissa palveluissa.

Luvun soveltamisalaan ehdotetaan kuuluviksi terveystalvelut, sosiaalipalvelut, liikunta- ja muut hyvinvointipalvelut, elämys- ja juhlapalvelut, ravintolapalvelut, taksiliikenteen palvelut, ulkonäköön kohdistuvat palvelut, harrastuskurssit sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalvelut. Kuljetuspalveluista on tarkoituksenmukaista sisällyttää luvun soveltamisalaan vain taksiliikenteen palvelut, koska mahdollisuutta säätää kansallisesti muiden kuljetuspalvelujen virhe- ja viivästystilanteista rajoittaa EU-tasoinen ja kansainvälinen sääntely.

Ehdotetun soveltamisalan ulkopuolelle jäisivät muun muassa kuluttajan taloudelliseen ja oikeudelliseen asemaan kohdistuvat palvelut, kuten sijoitus- ja muut rahoituspalvelut sekä asianajo- ja muut lakipalvelut. Nämä ovat palveluina niin erityyppisiä, että ehdotettu sääntely ei sellaisenaan soveltuisi niihin. Myös viestintäpalvelut sekä muut kuin kuluttajan henkilöön fyysisesti tai psyykkisesti kohdistuvat konsulttipalvelut jäisivät soveltamisalan ulkopuolelle. Myöskään majoituspalvelut eivät sisältyisi luvun soveltamisalaan, sillä majoituspalvelujen luonteen vuoksi ehdotettu sääntely ei kaikilta osin soveltuisi niihin.

Jos luvun soveltamisalaan kuuluvasta palvelusta säädetään esimerkiksi erityislaissa, joka ei sisällä säännöksiä palvelun virhe- ja viivästystilanteista, ehdotetun luvun säännökset täydentävät näitä säännöksiä. Siltä osin kuin palvelua koskevan erityislain palvelun viivästys- ja virhesäännökset pohjautuvat EU-säännöksiin, esimerkiksi matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä annettuun direktiiviin (EU) 2015/2302, ehdotetun luvun säännöksiä ei sovellettaisi.

Henkilöön kohdistuvissa palveluissa ei ole poikkeuksellista, että palvelu suoritetaan tilaajan sijaan tämän osoittamalle toiselle henkilölle. Osaa säännöksistä ehdotetaan sovellettaviksi myös tällaiseen toiseen henkilöön, esimerkiksi vanhukseen, jolle omainen on tilannut jonkin palvelun.

Luvun säännökset olisivat pakottavia palvelun tilaajan tai muun sellaisen henkilön hyväksi, jolle palvelu suoritetaan.

4.1.3 Palvelun suorittaminen

Yleensä luvun soveltamisalaan kuuluvissa palveluissa osapuolet sopivat suorituksen ajankohdasta. Jos suorituksen ajankohdasta ei kuitenkaan ole sovittu, tällöin palvelu olisi ehdotettujen säännösten mukaan suoritettava palvelun laatu ja muut olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Koska osa henkilöön kohdistuvista palveluista on määräaikaan tai toistaiseksi voimassa olevaan sopimukseen perustuvia ns. jatkuvia palveluja, ei palvelun suorittamisen ajankohtaa olisi perusteltua sitoa sopimuksen tekohetkeen vastaavasti kuin 8 luvussa.

Palvelun suoritustavalle ja laadulle asetettaisiin vastaavat ammattitaito- ja huolellisuusvaatimukset kuin 8 luvun mukaisille kuluttajapalveluille. Monia luvun soveltamisalaan kuuluvia palveluja koskee erityislainsäädäntö, jossa asetetaan vaatimuksia palvelun sisällölle ja laadulle. Sovellettavaa erityislainsäädäntöä selvitetään jaksossa 2.4. Ammattitaitovaatimuksen täsmällinen sisältö määräytyisi alakohtaisesti ja ottaen huomioon kyseistä palvelua koskeva muu lainsäädäntö. Toimeksisaajalla olisi myös yleinen velvollisuus suorittaa palvelu ottaen huomioon tilaajan edut. Palvelun olisi myös vastattava sitä, mitä kuluttajalla yleensä on sellaisen palvelun yhteydessä aihetta olettaa, jollei toisin ole sovittu.

Jos toimeksisaaja laiminlyö edellä mainitut velvoitteensa, palvelussa katsottaisiin olevan virhe.

Ehdotettu luku sisältää myös toimeksisaajan neuvontavelvollisuutta koskevia säännöksiä. Toimeksisaajan tulisi ilmoittaa tilaajalle sellaisista havaitsemistaan seikoista, joiden vuoksi palvelu ei ilmeisesti olisi tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen. Sovittu palvelu voi esimerkiksi tilaajan henkilökohtaisten ominaisuuksien vuoksi osoittautua hänelle sopimattomaksi. Säännösten tavoitteena on, ettei kuluttaja joutuisi maksamaan turhia kustannuksia hänelle hyödyttömästä tai ilmeisen epäedullisesta palvelusta tilanteessa, jossa huolellisen elinkeinonharjoittajan olisi pitänyt ennalta havaita, ettei palvelua kannata suorittaa. Vastaavanlainen ilmoitusvelvollisuus toimeksisaajalla olisi myös, jos palvelu ilmeisesti tulisi selvästi kalliimmaksi kuin tilaaja on kohtuudella voinut edellyttää.

Edellä tarkoitetuissa tapauksissa toimeksisaaja ei saisi suorittaa palvelua, ellei tilaaja ilmoituksen saatuaan nimenomaan ilmoittaisi haluavansa palvelun suoritettavaksi. Jos palvelu suoritetaan muulle kuin tilaajalle, lupa palvelun jatkamiseen tulisi pyytää myös henkilöltä, jolle palvelu suoritetaan. Muualla lainsäädännössä on säännöksiä tilanteista, joissa henkilö itse ei ole oikeustoimikelpoinen tai muutoin kykenevä tekemään itseään koskevia päätöksiä. Esimerkiksi lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain (361/1983) 4 §:n mukaan huoltajalla on oikeus päättää lapsen hoidosta, kasvatuksesta, koulutuksesta, asuinpaikasta, harrastuksista sekä muista henkilökohtaisista asioista. Lisäksi esimerkiksi potilaslain 7 §:ssä säädetään alaikäisen potilaan hoidosta siten, että jos alaikäinen ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Ehdotetulla sääntelyllä ei ole tarkoitus miltään osin poiketa voimassa olevasta muusta henkilön päätöksentekoa koskevasta sääntelystä.

Ehdotettu luku sisältää säännökset myös siltä varalta, että palvelua suoritettaessa ilmenee tarve toimeksiantoon kuulumattoman toimenpiteen suorittamiseen. Lisätoimenpiteen suorittaminen olisi lähtökohtaisesti sallittua vain, jos tilaaja antaa luvan siihen. Koska henkilöön kohdistuvaa palvelua suoritettaessa tilaaja on yleensä itse

läsnä, toisin kuin 8 luvun soveltamisalaan kuuluvissa palveluissa, häneltä on mahdollista pyytää lupa, kun tarve lisätoimenpiteeseen ilmenee. Jos palvelu suoritetaan muulle henkilölle kuin tilaajalle, lupa lisätoimenpiteeseen olisi pyydettävä sekä tilaajalta että henkilöltä, jolle palvelu suoritetaan. Mahdollista muuta voimassa olevaa henkilön päätöksentekoa koskevaa sääntelyä sovellettaisiin edellisessä kappaleessa todetulla tavalla ensisijaisesti.

4.1.4 Palvelun viivästymisen seuraamukset

Ehdotetut tilaajan oikeudet palvelun suorittamisen viivästyessä vastaavat pääosin kuluttajan 8 luvun mukaisia oikeuksia viivästymistapauksissa. Uutta olisi, että tilaajalla olisi eräissä tapauksissa oikeus hinnanalennukseen viivästyksen johdosta.

Palvelun viivästyessä tilaajalla olisi ehdotettujen säännösten mukaan ensinnäkin oikeus pidäytyä maksamasta palvelun hintaa. Tilaajalla olisi myös oikeus vaatia palvelun suorittamista, paitsi milloin sopimuksen täyttämiseksi on olemassa este, jota toimeksisaaja ei voi voittaa tai sopimuksen täyttäminen edellyttäisi toimeksisaajalta uhrauksia, jotka olisivat kohtuuttomia verrattuna sopimuksen täyttämisen merkitykseen tilaajalle.

Jos palvelu on sovittu suoritettavaksi tietyssä ajankohtana, viivästyneenä alkanut palvelu ei vastaisi sitä, mistä oli sovittu. Jos viivästyminen ei ole olennainen, tilaajalla ei olisi kuitenkaan oikeutta purkaa sopimusta. Vaikka oikeus sopimuksen purkamiseen olisikin, se ei aina olisi tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen toimenpide. Viivästyksestä voi kuitenkin aiheutua kuluttajalle ajanhukkaa ja muuta haittaa, joka ei välttämättä ole korvattavaa henkilö-, esine- tai varallisuusvahinkoa.

Sopimusoikeuden yleisten periaatteiden tai KSL:n muihin lukuihin sisältyvien säännösten nojalla tilaajalla ei ole oikeutta hinnanalennukseen palvelun viivästymisen johdosta. Koska palvelun viivästymisestä henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta aiheutuu kuitenkin tilaajalle haittaa, on pidetty perusteltuna, että tilaajalla olisi kertasuoritteissa palvelusopimuksissa, joiden suoritusajankohdasta on sovittu, laissa säädetyin edellytyksin oikeus vaatia palvelun viivästymisen johdosta hinnanalennusta. Hinnanalennuksen saaminen kuitenkin edellyttäisi sitä, että viivästys ei palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen olisi vähäinen.

Myöskään toistaiseksi voimassa olevaan sopimukseen perustuvissa jatkuvissa tai useamman yksittäisen osan sisältävissä toistuvasuoritteissa palveluissa palvelun osan suorittaminen viivästyneenä ei aina hyödyttäisi palvelun tilaajaa tai saajaa. Viivästyneenä suoritettujen palvelun osan tarkoitus voi tällöin jäädä olennaisesti saavuttamatta. Esimerkiksi palveluasumisessa viivästyneenä annettu apu peseytymisessä voi

tulla palvelun saajan kannalta hyödyttömäksi, jos palvelu olisi mahdollista toteuttaa vasta vähän ennen uutta vastaavaa palvelua. Jatkuviissa ja toistuvasuoritteisissa palveluissa palvelun viivästymistä olisi tällaisissa tilanteissa perusteltua pitää palvelun virheenä.

Luvussa ehdotetaan säädettäväksi myös tilaajan oikeudesta purkaa sopimus tietyin edellytyksin. Samoin ehdotetaan säädettäväksi tilaajan oikeudesta saada vahingonkorvausta toimeksisaajan viivästykseen johdosta. Toimeksisaaja olisi ehdotetun luvun säännösten mukaan korvausvastuussa viivästyksestä aiheutuneesta henkilö-, esine- ja varallisuusvahingosta. Vahingonkorvausta voitaisiin kuitenkin tietyin edellytyksin sovitella. Henkilövahingon osalta vahinkoa kärsineen oman myötävaikutuksen perusteella tapahtuva sovittelu olisi 8 luvun säännöksistä poiketen rajattu vain tapauksiin, joissa vahinkoa kärsineen menettely on tahallista tai törkeän huolimattontta. Myötävaikutussäännöstä, jonka mukaan korvausta voitaisiin sovitella tilaajan törkeää lievemmän ja jopa vähäisen myötävaikutuksen perusteella, ei henkilövahinkojen osalta voida pitää asianmukaisena kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisessä suhteessa.

Henkilöön kohdistuvien palvelujen viivästyksistä aiheutuvat vahingot ovat suurimmaksi osaksi henkilövahinkoja. Tämän vuoksi olisi perusteltua säätää tarkemmin korvattavista henkilövahingoista viittaamalla niihin vahingonkorvauslain 5 luvun säännöksiin, joita sovellettaisiin ehdotetun luvun soveltamisalaan kuuluvista palveluista aiheutuneiden henkilövahinkojen korvaamiseen. Vahingonkorvauslain 5 luvun säännöksiä henkilön kuoleman johdosta läheisille maksettavasta kärsimyskorvauksesta ja heille henkilön kuoleman seurauksena aiheutuneista sairaanhoitokuluista ja ansionmenetyksestä ei kuitenkaan ehdotettaisi sovellettaviksi.

Esine- ja varallisuusvahinkojen osalta korvattavuuden edellytyksenä olisi se, että tilaajalle aiheutunut vahinko on välitön. Välillisen vahingon toimeksisaaja olisi velvollinen korvaamaan vain, jos viivästys johtuisi huolimattomuudesta hänen puoleltaan.

Jos toimeksisaaja suorittaa palvelun viivästyneenä, tilaajalla olisi esityksen mukaan reklamaatiovelvollisuus sopimuksen purkamisen, hinnanalennuksen ja vahingonkorvauksen osalta.

4.1.5 Palvelun virhe

Lakiehdotuksen mukaan palvelussa olisi virhe, jos se ei vastaa sovittua tai ei täytä laissa säädettyjä suoritustapaa ja laatua koskevia vaatimuksia. Palvelun suoritustapaa ja laatua koskevassa säännöksessä edellytetään, että palvelu suoritetaan ammattitaitoisesti ja tilaajan edut huomioon ottaen. Palvelun on myös ominaisuuksiltaan vastattava sitä, mitä tilaajalla yleensä on sellaisen palvelun yhteydessä aihetta olettaa.

Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti ja että palvelu ja siinä käytetyt aineet ja tarvikkeet täyttävät lain vaatimukset, olisi toimeksisaajalla. Siitä, ettei palvelua ole suoritettu tilaajan edut huomioon ottaen, todistustaakka olisi kuitenkin tilaajalla, koska hänellä on tältä osin paremmat mahdollisuudet esittää näyttöä kuin toimeksisaajalla.

Tilaajan toimeksisaajalta saamilla tiedoilla on palvelusopimuksissa keskeinen merkitys, sillä tilaajan päätöksenteko perustuu yleensä merkittävässä määrin näihin tietoihin. Tietojenanto ja yhteydenpito tilaajaan on erityisesti jatkuvien palvelujen yhteydessä tärkeää myös sopimussuhteen aikana, koska tällöin saattaa tulla esiin palvelun kannalta olennaisia uusia seikkoja.

Lakiehdotus sisältääkin myös tiedonantovirhettä koskevia säännöksiä. Palvelussa olisi virhe silloin, jos se ei vastaa niitä tietoja, joita toimeksisaaja on ennen sopimuksen tekoa antanut palvelun sisällöstä taikka sen suorittamisesta tai laadusta ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen tilaajan päätöksentekoon. Sama koskisi palvelua suoritettaessa annettuja tietoja. Toimeksisaaja olisi vastuussa myös tiedoista, joita muu taho on aikaisemmassa myyntiportaassa tai toimeksisaajan lukuun antanut palvelua markkinoitaessa. Palvelussa olisi virhe myös, jos toimeksisaaja on laiminlyönyt antaa tilaajalle palvelusta tietoja, joista tilaaja perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Lakiehdotuksessa on myös säännös palvelusta annetun takuun merkityksestä. Säännös on vastaava kuin tavarankaupassa. Koska henkilöön kohdistuvissa palveluissa takuun antaminen suoritukselle on poikkeuksellista, säännös tulisi harvoin sovellettavaksi.

4.1.6 Palvelun virheen seuraamukset

Ehdotetut tilaajan oikeudet palvelun virheen johdosta vastaavat pitkälti KSL 8 luvun mukaisia oikeuksia virhetapauksissa.

Luvussa ehdotetaan säädettäväksi tilaajan oikeudesta pidätyä virheen perusteella maksamasta palvelun hintaa, vaatia virheen oikaisua, hinnanalennusta tai vahingonkorvausta.

Luvussa säädettäisiin myös tilaajan reklamaatiovelvollisuudesta. KSL 8 luvusta poiketen kohtuullista reklamaatioaikaa arvioitaessa merkitystä olisi myös virheestä aiheutuneen vahinkoseurauksen havaitsemisella.

Vaikka tilaaja ei virheen oikaisua vaatisikaan, toimeksisaaja saisi omalla kustannuksellaan oikaista virheen. Tilaajalla olisi lakiehdotuksen mukaan kuitenkin 8 luvun vastaavasta säännöksestä poiketen oikeus kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siihen olisi perusteltu syy. Tilaajan oikeus kieltäytyä oikaisusta olisi siis henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta jonkin verran laajempi kuin esineisiin kohdistuvien palvelujen osalta.

Jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tulisi kysymykseen tai oikaisua ei suoritetaisi kohtuullisessa ajassa, tilaajalla olisi oikeus vaatia virhettä vastaava hinnanalennus. Tilaajalla voisi olla tietyin edellytyksin myös oikeus purkaa sopimus virheen vuoksi.

Jos tilaaja kärsii vahinkoa palvelussa olevan virheen vuoksi, hänellä olisi oikeus korvaukseen virheestä aiheutuneesta henkilö-, esine- ja varallisuusvahingosta. Virheestä aiheutuneiden vahinkojen korvaamisesta säädettäisiin vastaavalla tavalla kuin viivästyksestä aiheutuneiden vahinkojen korvaamisesta.

Toimeksisaaja olisi korvausvelvollinen paitsi työsuorituksen virheestä myös palvelun suorittamisessa käyttämänsä tarvikkeen tai aineen virheistä. Ehdotettuun lukuun sisältyvät säännökset materiaalintoimittajan virhevastuusta antaisivat tilaajalle lisäksi oikeuden vaatia vaihtoehtoisesti korvausta myös suoraan siltä elinkeinonharjoittajalta, jolta toimeksisaajan käyttämät tarvikkeet ja aineet ovat peräisin.

4.1.7 Tilaajan velvollisuudet ja tilaajan sopimusrikkomuksen seuraamukset

Ehdotetun luvun säännökset hinnan maksamisesta poikkeavat KSL 8 luvun vastaavista säännöksistä. Säännöksiä on aiheellista päivittää, koska hinnan ilmoittamista koskevat säännökset ovat muuttuneet KSL 8 luvun säätämisen jälkeen.

Lähtökohtana ehdotetuissa säännöksissä olisi se, että tilaajalla olisi velvollisuus maksaa sovittu hinta tai, jos täsmällisestä hinnasta ei ole sovittu, sovittujen hinnanmääräytymisperusteiden mukaisesti laskettu hinta. Jos hinnasta tai sen määräytymisperusteista ei olisi sovittu, tilaajan olisi maksettava kohtuulliseksi katsottava hinta.

Jos toimeksisaaja antaa tilaajalle hinta-arvion, lopullinen hinta saisi ylittää arvion enintään 15 prosentilla. Toimeksisaaja saisi periä hinta-arvion ylittävän osan vain, jos arvion ylittämiseen on perusteltu syy ja arvion antamisen yhteydessä tilaajalle olisi selkeästi ilmoitettu mahdollisesta velvollisuudesta joutua maksamaan arviota suurempi hinta.

Jollei palvelun hinnan maksuajankohdasta ole sovittu, tilaajan olisi ehdotettujen säännösten mukaan maksettava hinta sovittuna ajankohtana tai toimeksisaajan sitä vaatiessa, ei kuitenkaan ennen kuin palvelu on suoritettu.

Jollei palvelun täsmällisestä hinnasta ole sovittu, tilaajalle tulisi hänen pyynnöstään antaa selvitys, josta ilmenee suorituksen sisältö ja se, miten palvelun hinta on määritetty. Jos lopullinen hinta ylittää tilaajalle annetun hinta-arvion, selvitys tulisi antaa kirjallisesti ja siinä olisi mainittava myös syy, jonka vuoksi arvio on ylittynyt. Tilaaja olisi velvollinen maksamaan laskun vasta selvityksen saatuaan, jos hän olisi pyytänyt sitä ilman aiheutonta viivytystä palvelun tultua suoritetuksi tai saatuaan suoritetusta palvelusta laskun.

Ehdotus sisältää myös säännökset tilaajan sopimusrikkomuksen seuraamuksista. Näiden osalta säännöksissä on otettu huomioon toimintaympäristön muutokset, minkä vuoksi säännökset poikkeavat eräiltä osin 8 luvun vastaavista.

Jos tilaaja rikkoo sopimuksen peruuttamalla palvelun tai sen osan ennen palvelun suoritusta, hän voisi olla velvollinen suorittamaan toimeksisaajalle korvauksia tälle aiheutuneista menetyksistä. Toimeksisaajalla olisi oikeus vastikkeeseen jo suoritetusta palvelun osasta. Lisäksi toimeksisaajalla olisi oikeus korvaukseen muista kustannuksista, joita hänelle on aiheutunut sopimuksen täyttämisestä ja jotka todennäköisesti jäävät hyödyttömiksi sekä peruutuksesta aiheutuvista erityisistä kustannuksista. Muusta vahingosta, esimerkiksi menetetyistä liikevoitosta, toimeksisaajalla olisi oikeus saada kohtuullinen korvaus.

Nykyisin useissa henkilöön kohdistuvissa palveluissa on käytössä ns. peruutusmaksu eli vakiokorvaus, joka tilaajan on maksettava toimeksisaajalle peruuttaessaan palvelun. Vakiokorvauksen suuruus voi vaihdella sen mukaan, kuinka aikaisin ennen palvelun sovittua suoritusajankohtaa tilaaja peruuttaa sen. Ehdotuksen mukaan lakiin kirjattaisiin säännös tilaajan ja toimeksisaajan oikeudesta sopia, että muiden säädöksessä mainittujen korvausten sijaan tilaaja sitoutuisi palvelun peruuttaessaan maksamaan vakiokorvauksen, joka olisi kohtuullinen ottaen huomioon palvelun hinta, peruutuksen ajankohta, sopimuksen täyttämiseksi suoritettut toimenpiteet sekä muut seikat.

Tilaaja voi joutua peruuttamaan palvelun myös sellaisista syistä johtuen, joita hän ei olisi voinut kohtuudella välttää tai voittaa. Palvelun käyttäminen voi osoittautua kohtuuttoman vaikeaksi esimerkiksi yleisen liikenteen keskeytymisen taikka tilaajan äkillisen sairastumisen tai tapaturman vuoksi. Ehdotetun luvun mukaan toimeksisaajan oikeutta vaatia tällaisissa tilanteissa tilaajalta korvauksia olisi rajoitettu. Ehdotetut säännökset olisivat merkittävä parannus kuluttajan asemaan. Oikeuskäytännössä on tilaajan peruuttaessa sopimuksen esimerkiksi äkillisen sairastumisen tai tapaturman vuoksi sovellettu KSL 4 luvun sovittelusäännöksiä ja kuluttajan korvausvelvollisuutta

on yleensä kohtuullistettu. Ehdotetussa säännöksessä tarkoitetuissa tilanteissa tilaajan korvausvastuu kattaisi vain vastikkeen jo suoritetusta palvelun osasta ja sovitellun määrän kustannuksista, jotka toimeksisaajalle olisi aiheutunut sopimuksen täyttämisestä.

4.1.8 Kulutushyödykkeen välittäjän vastuu

KSL 12 luvun kulutushyödykkeen välittäjän vastuuta koskevan 1 §:n mukaan elinkeinonharjoittaja, joka välittää kulutushyödykettä koskevan sopimuksen hyödykkeen tarjoajan lukuun, vastaa hyödykkeen hankkivalle kuluttajalle sopimuksen täyttämisestä 5 ja 8 luvun sekä kauppalain 41 §:n mukaisesti. Vastuuta ei kuitenkaan synny, jos välittäjä toimii toisen elinkeinonharjoittajan lukuun ja kuluttaja on sopimusta tehtäessä selvillä tästä sekä tämän seikan vaikutuksesta hänen oikeuksiinsa.

Kuluttajat hankkivat eräitä ehdotetun 9 a luvun soveltamisalaan kuuluvia palveluja, kuten elämyspalveluja ja taksiliikenteen palveluja yleensä välittäjän kautta. Myös eräitä terveyspalveluja hankitaan eräissä tapauksissa nykyisin välittäjän kautta. Välittäjän vastuuta koskevaan säännökseen ehdotetaan tämän vuoksi lisättäväksi viittaus myös ehdotettuun 9 a lukuun. Lisäksi 12 luvun 1 §:ään ehdotetaan lisättäväksi välittäjän vastuusta vapautumisperusteisiin se, että kuluttaja sopimusta tehtäessä on selvillä myös siitä, kuka hänen sopimusosapuolensa kulutushyödykettä koskevassa sopimuksessa on. Tätä on edellytetty jo nykyisen säännöksen esitöissä (HE 16/1994 vp, s. 127), mutta tämä ei ole ilmennyt säännöstekstistä. Mainitulla vapautumisperusteella olisi merkitystä esimerkiksi taksipalveluissa, joissa kuluttaja yleensä taksivälityskeskukseen soittaessaan tietää asioivansa välittäjän kanssa ja mahdollisesti tietää myös tämän seikan vaikutuksesta oikeuksiinsa, mutta saa yleensä vasta taksin saavuttua tietää, kuka hänen sopimusosapuolensa on. Välityskeskus vapautuisi ehdotetun säännöksen mukaisesta vastuusta siis aikaisintaan siinä vaiheessa, kun välityskeskus ilmoittaa tilaajalle, mikä palveluntarjoaja on ottanut tilauksen vastaan.

4.2 Asiakkaansuojasääntely

4.2.1 Yleistä

Esityksessä ehdotetaan säädettäväksi uusi asiakkaan oikeussuojaa henkilöön kohdistuvissa palveluissa koskeva laki (laki asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämissä sekä muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa, *asiakkaansuojalaki*). Lakia sovellettaisiin julkisyhteisön järjestämiin palveluihin siitä riippumatta, tapahtuuko järjestäminen nimenomaisen lainsäädännön perus-

teella vai esimerkiksi kunnan yleistoimivallan perusteella. Muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamiin henkilöön kohdistuviin palveluihin lakia sovellettaisiin vain, jos palvelun järjestäminen edellyttää lupaa tai viranomaiselle tehtävää ilmoitusta. Soveltamisalaan kuuluisivat henkilöön kohdistuvat palvelut, joista säädettäisiin uudessa KSL 9 a luvussa ja joita on tarkemmin kuvattu jaksossa 4.1. Käytännössä säännöksillä olisi kuitenkin merkitystä vain niissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa, joita julkisyhteisöt tai muut edellä mainitut tahot järjestävät tai tarjoavat.

Ehdotettavan sääntelyn myötä sekä palvelun järjestäjät ja tarjoajat, kuten elinkeinonharjoittajat, julkisyhteisöt ja muut tahot, että palvelun asiakkaat olisivat oikeusasemaltaan keskenään nykyistä enemmän samanarvoisessa asemassa. Tätä voidaan pitää asiakkaiden ja palvelun tarjoajien yhdenvertaisuuden sekä myös käytännön lainsäädännön soveltamisen kannalta perusteltuna.

Uusi laki sisältäisi säännökset palvelujen markkinoinnista ja asiakkaan oikeuksista palvelun ollessa virheellinen. Julkisyhteisöjen järjestämissä palveluissa säännökset asiakkaan oikeudesta saada ensisijaisesti virheellisen suorituksen oikaisemiseksi tarvittava palvelu maksutta ja toissijaisesti maksunalennus, jos virheen oikaiseminen ei olisi mahdollista, ehdotetaan kuitenkin lisättäväksi uuden asiakkaansuojalain sijasta asiakasmaksuja koskevaan lainsäädäntöön.

4.2.2 Soveltamisala

Lain soveltamisalaan kuuluisivat eräät henkilöön kohdistuvat palvelut. Henkilöön kohdistuvilla palveluilla tarkoitettaisiin vastaavasti kuin KSL:iin ehdotettavassa uudessa 9 a luvussa terveystaloudellisia, sosiaalipalveluja, liikunta- ja muita hyvinvointipalveluja, elämys- ja juhlapalveluja, ravintolapalveluja, taksiliikenteen palveluja, ulkonäköön kohdistuvia palveluja, harrastuskursseja sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluja. KSL 9 a luvun ehdotettua soveltamisalaa selostetaan tarkemmin edellä jaksossa 4.1.2.

Edellä todetulla tavalla soveltamisala olisi suhteellisen laaja, mutta julkisyhteisöä tai muuta tahoa koskevaa sääntelyä sovellettaisiin luonnollisesti vain niihin palveluihin, joita kyseiset tahot kulloinkin järjestävät. Sama soveltamisala olisi selkeä sekä asiakkaiden ja palveluntarjoajien että säännöksiä soveltavien viranomaisten näkökulmasta. Asiakkaalle ei välttämättä kaikissa tilanteissa ole selvää, mikä taho palvelun järjestää. On perusteltua, että esimerkiksi samassa palveluasumisyksikössä asuvilla asiakkailla on kaikilla käytössään toisiaan vastaavat oikeussuojakeinot tapauksissa, joissa palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti.

Asiakkaansuojalakia sovellettaisiin henkilöön kohdistuviin palveluihin, joita järjestäisi kunta, kuntayhtymä, valtio, Kela, yliopisto tai ammattikorkeakoulu, taikka muu taho, jos kysymys olisi palvelutoiminnasta, jonka aloittaminen tai harjoittaminen edellyttää viranomaisen myöntämää lupaa tai muuta vastaavaa hyväksymistä taikka viranomaiselle tehtävää ilmoitusta. Palvelun luvan- tai ilmoituksenvaraisuutta voidaan pitää osoituksena siitä, että palvelun järjestämistä pidetään yhteiskunnallisesti merkittävänä ja siihen halutaan suunnata viranomaisvalvontaa. Asiakkaalla voidaan tällaisissa palveluissa katsoa olevan lähtökohtainen tarve saada oikeussuojaa. Tällainen muu taho voisi olla esimerkiksi yhdistys tai säätiö, joka järjestäisi terveyspalveluja tietylle väestöryhmälle tai ylläpitäisi esimerkiksi päiväkotia, jos toimintaa ei katsottaisi KSL:ssä tarkoitetuksi elinkeinotoiminnaksi. Vastaavasti lain soveltamisen piiriin kuuluisi muun kuin julkisyhteisön järjestämänä koulutuspalveluna esimerkiksi koulutus, jota annetaan sellaisessa vapaasta sivistystyöstä annetussa laissa (632/1998) tarkoitetussa oppilaitoksessa, jota opetus- ja kulttuuriministeriön myöntämän luvan perusteella ylläpitää rekisteröity yhteisö tai säätiö.

Kunnan lakisääteisenä velvollisuutena on järjestää muun muassa sosiaali- ja terveyspalveluja, varhaiskasvatusta, esiopetusta ja opetusta, liikuntapalveluja sekä terveyttä ja hyvinvointia edistävää liikuntaa. Kunta on järjestämisvastuussa myös hankkiessaan asukkailleen valtion tuottamia sosiaali- tai terveyspalveluja, kuten psykiatrisen sairaalahoidon palveluja, tai lastensuojelun sijaishuoltoa valtion koulukodista. Kunta hankkii kyseisen palvelun valtiolta ja maksaa siitä aiheutuvat kustannukset. Valtion järjestämiä sosiaali- ja terveyspalveluja ovat muun muassa puolustusvoimien terveydenhuolto, vankiterveydenhuolto sekä turvakotipalvelut. Valtio voi järjestää myös muun muassa perusopetusta.

Kelan järjestämiä sosiaali- ja terveyspalveluja ovat ainakin vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista annetussa laissa (133/2010) sekä korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta annetussa laissa (695/2019), joka tulee voimaan vuoden 2021 alusta, säädetyt palvelut. Valtaosan tulkkauspalveluista Kela hankkii yksityisiltä palveluntuottajilta. Korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta annetussa laissa taas säädetään, että Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö tuottaa nämä palvelut valtakunnallisesti.

Edellä 2.5 jaksossa on tuotu esiin tulkinnanvaraisuus, joka liittyy Kelan järjestämisvastuuseen suhteessa kuntoutuslaissa tarkoitettuun kuntoutukseen ja sairausvakuutuslaissa tarkoitettuihin taksimatkoihin. Työryhmä katsoo, että erityisesti sairausvakuutuslaissa tarkoitettuihin taksimatkoihin liittyy tarvetta suojata asiakasta nykyistä selkeämmin palvelun virhe- ja viivästystilanteissa. Työryhmän näkemyksen mukaan esityksen jatkovalmisteluvaiheessa tulisikin tarkemmin selvittää näiden taksipalvelujen oikeudellinen luonne ja sitä kautta se, miten tällä perusteella asiakkaansuojaa voitaisiin tarkoituksenmukaisesti parantaa.

Asiakkaansuojalakia sovellettaisiin yliopistojen tarjoamiin koulutus- ja muihin henkilöön kohdistuviin palveluihin.

Jos palvelun järjestäjää pidetään KSL:ssä tarkoitettuna elinkeinonharjoittajana eli tahona, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti tarjoaa palveluita vastiketta vastaan hankittaviksi, sovellettaisiin jatkossakin KSL:ää. Kuten nykyisinkin palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä palveluissa sovelletaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annettua lakia.

Asiakkaansuojalakia ei sovellettaisi julkisen vallan käyttöön. Julkisen palvelun asiakkaan asemaa ei ole perusteltu rinnastaa sopimusoikeudellisten periaatteiden ja säännösten mukaan määräytyvään kuluttajan asemaan siltä osin kuin kysymys on sellaisesta varsinaisesta viranomaistoiminnasta, jota on pidettävä julkisen vallan käyttämisenä. Julkisen vallan käyttöön julkisoikeudellisena toimintana liittyy omat erityispiirteensä ja oikeussuojakeinonsa. Näin ollen muun muassa palvelun myöntäminen ja esimerkiksi palvelun saatavuuteen liittyvät ongelmat eivät kuuluisi ehdotettavan lain säädännön soveltamisalaan. Palvelun myöntämisellä tarkoitettaisiin paitsi palvelun myöntämistä tai epäämistä koskevia nimenomaisia hallintopäätöksiä myös esimerkiksi terveydenhuollossa tehtäviä potilaan hoitoon ottamista tai hoitoon pääsyn epäämistä koskevia ratkaisuja, joista ei yleensä tehdä hallintopäätöksiä.

Julkisen vallan käytön käsite kehittyy edelleen muun muassa oikeuskäytännössä ja perustuslakivaliokunnan lausuntokäytännössä sekä oikeustieteessä. Julkisen vallan käytön käsitettä ei siten ole tarkoituksenmukaista tai edes mahdollista tyhjentävästi määritellä tässä yhteydessä. Vaikka palvelukokonaisuuteen kuuluisi julkisen vallan käyttöä, asiakaslakia sovellettaisiin palvelun niihin osiin, joiden ei katsota olevan julkisen vallan käyttöä. Näin ollen esimerkiksi lastensuojelulain (417/2007) mukainen huostaanotto ja sijaishuollosta päättäminen eivät kuuluisi asiakkaansuojalain soveltamisalaan, mutta sijaishuollossa annettava hoito kuuluisi. Sijaishuollossa käytettävät mahdolliset julkisen vallan käytöksi katsottavat itsemääräämisoikeuden rajoitustoimenpiteet eivät myöskään kuuluisi lain soveltamisalaan.

Lain säännökset olisivat pakottavia palvelun tilaajan tai muun sellaisen henkilön hyväksi, jolle palvelu suoritetaan.

4.2.3 Palvelujen markkinointi ja menettely asiakassuhteessa

Asiakkaan näkökulmasta olennaista on, että hän saa palvelun markkinoinnista oikeansisältöiset ja riittävät tiedot palvelusta siitä riippumatta, onko kyse elinkeinonharjoittajan vai muun tahon tarjoamasta palvelusta. Myös kilpailuneutraliteetin kannalta on perusteltua, että kaikkia palvelun tarjoajia koskevat samat perussäännöt.

Esityksessä ehdotetaan, että KSL 2 luvun markkinointia ja menettelyjä asiakassuhteissa koskevia säännöksiä sovellettaisiin myös uuden asiakkaansuojalain soveltamisalaan kuuluvia palveluja järjestäviin ja tarjoaviin tahoihin. Julkisyhteisön järjestämien palvelujen osalta ehdotetaan sovellettavaksi keskeisimpiä 2 luvun säännöksistä. Muun kuin julkisyhteisön tarjoamien henkilöpalvelujen markkinointiin ja menettelyyn asiakassuhteessa ehdotetaan sovellettavaksi 2 lukua kokonaisuudessaan. Markkinointia ja menettelyä asiakassuhteessa koskevan sääntelyn osittain erilainen soveltaminen on perusteltua julkisen järjestäjän ja muun tahon sekä asiakkaan välisen oikeussuhteen eroista johtuen. Julkisyhteisön ja asiakkaan välillä ei yleensä ole sopimussuhdetta, vaan palvelun saaminen perustuu lakiin. Muun palvelua järjestävän tahon ja asiakkaan välillä taas on palvelun suorittamista koskeva sopimussuhde.

Lisäksi on syytä ottaa huomioon, että hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Tällaista neuvontaa ei pidetä säännöksessä tarkoitettuna markkinointina, eikä tähän neuvontavelvoitteeseen esitetä tehtäväksi muutoksia. Potilaan tiedonsaantioikeudesta säädetään erikseen potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 5 §:ssä. Markkinoinnissa ja tiedonsaantioikeudessa yksittäisessä tapauksessa on kyse eri asioista.

Ehdotettujen säännösten noudattamista valvoisi kuluttaja-asiamies, ja markkinaoikeus olisi toimivaltainen määräämään kiellon jatkaa säännösten vastaista menettelyä. Markkinoinnin ja asiakassuhteessa noudatettavien menettelytapojen asianmukaisuutta arvioitaisiin myös kuhunkin palveluun sovellettavan muun lainsäädännön nojalla.

4.2.4 Palvelun suorittaminen

Kuten edellä jaksossa 2 todetaan, monia henkilöpalveluja koskee kyseisen alan oma erityissääntely. Muun muassa palvelun sisältöön, laatuun ja henkilöstöön liittyvät kysymykset määriteltäisiin jatkossakin kyseisessä erityislainsäädännössä. Palvelu tulisi

suorittaa kyseisen erityislainsäädännön, alan viranomaismääräysten sekä alan henkilöstön ammattitaito- ja huolellisuusvaatimusten mukaisesti. Asiakkaansuojasääntelyssä ei ehdoteta säädettäväksi tämän tyyppisistä sisällöllisistä kysymyksistä, vaan palvelun asianmukaisuus määräytyisi jatkossakin kyseisen erityislainsäädännön ja sitä koskevan mahdollisen viranomaiskäytännön perusteella.

Ostopalvelut ovat keskeinen tapa järjestää osa julkisista palveluista. Yksityisillä palveluntuottajilla on tärkeä osuus esimerkiksi sosiaalihuollon palveluasumisen tarjonnasta. Ikääntyneiden tehostetussa palveluasumisessa yksityisen palveluntuottajan asiakkaita on 50 prosenttia (Kotihoito ja sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2018 Tilastoraportti THL). Luvussa voi olla mukana myös palvelun elinkeinonharjoittajalta kuluttajana ostavia asiakkaita.

Kuntataloustilaston 2018 tietojen mukaan, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa ostopalveluja oli vuonna 2018 karkeasti noin 17 prosenttia. Erityisen paljon ostopalveluja käytettiin seuraavissa sosiaalihuollon palveluissa: lastensuojelun laitos- ja perhehoito (n. 66 %), lastensuojelun avohuoltopalvelut (n. 31 %), ikääntyneiden ympärivuorokautisen hoivan palvelut (n. 37 %), vammaisten ympärivuorokautisen hoivan palvelut (n. 51 %) ja muut vammaisten palvelut (n. 23 %). Perusterveydenhuollon avohoidossa ostopalveluja oli noin 8 prosenttia, perusterveydenhuollon suunhoidossa noin 7 prosenttia ja erikoissairaanhoidossa noin 6 prosenttia.

Ostopalveluja voidaan kuntien nettokäyttökustannusten ja muiden selvitysten lisäksi tarkastella myös asiakasmäärien kautta. Karkean arvion mukaan yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen piirissä oli asiakkaita seuraavasti (tiedot saatu sosiaali- ja terveysministeriöstä):

- Lastensuojelun avohoito: yhteensä 54 883 asiakasta, joista karkeasti n. 17 000 asiakasta (31 %) on yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen piirissä.
- Lastensuojelun laitos: yhteensä 18 544 asiakasta, joista karkeasti noin n. 12 250 asiakasta (66 %) on yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen piirissä.
- Terveysasemien kokonaisulkoistukset: yhteensä n. 171 300 asiakasta (kuntien terveysasemien palveluja käytti v. 2018 kaikkineen noin 3,8 miljoonaa asiakasta.) yksityisten tuottamien palvelujen piirissä. Tämän lisäksi on muita ulkoistettuja kokonaisuuksia (terveysasemia tai tiettyjä toimintoja).

- Kehitysvammaisten ei-ympäri vuorokautiset (ns. autettu asuminen) palvelut 8 664 asiakasta, joista n. 4 400 asiakasta (51 %) on yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen piirissä.
- Ikääntyneiden ympärivuorokautisen hoivan palveluissa noin 44 000 asiakasta, joista noin n. 16 300 asiakasta (37 %) on yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen piirissä.
- Psykiatrian asumispalveluja sai vuoden 2018 lopussa 7 484 henkilöä. Kaikista asiakkaista n. 6 800 eli 91 prosenttia asui yksityisten palveluntuottajien asumispalveluyksiköissä (avo- ja/tai laitospuolitoiminen asuminen).

Tästä syystä on pidetty perusteltuna, että palvelun asianmukaisuuden ja virheellisuuden määrittelyssä otettaisiin huomioon ostopalvelusopimuksen määräykset siltä osin kuin ne ylittävät laissa säädetyt tai viranomaismääräyksissä olevat vaatimukset. Esi-tyksessä ehdotetaan, että palvelua pidettäisiin virheellisenä myös, jos sitä ei suoritetaisi ostopalvelusopimuksen määräysten mukaisesti. Toisin kuin nykyisin ostopalvelusopimuksen määräyksillä olisi jatkossa suoraan lain perusteella asiakkaalle oikeuksia luova vaikutus tilanteissa, joissa ostopalvelusopimuksessa on sovittu lainsäädännön vaatimustason ylittävästä palvelutasosta.

Jotta asiakas voisi vedota ostopalvelusopimuksen määräyksiin, hänellä tulisi olla tieto sopimuksen sisällöstä. Lähtökohtaisesti ostopalvelusopimus on viranomaisen julkinen asiakirja, josta jokaisella on oikeus saada tieto. Asiakirjan julkisuutta voisi rajoittaa lähinnä liike- tai elinkeinosalaisuus, joista säädetään julkisuuslain (621/1999) 24 §:n 1 momentin 20 kohdassa. Jokaisella olevan tiedonsaantioikeuden julkiseen asiakirjaan lisäksi asianosaisella on laajempi tiedonsaantioikeus (julkisuuslain 11 §). Näin ollen hakijalla, valittajalla sekä muulla, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee, on oikeus saada asiaa käsittelevältä tai käsitelleeltä viranomaiselta tieto muunkin kuin julkisen asiakirjan sisällöstä, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsitte-lyyn. Käytännössä asiakkaan oikeussuojan toteuttaminen voi olla hankalaa, jos hä- nellä ei ole riittävästi tietoa ostopalvelusopimuksen sisällöstä. Asiakkaan oikeussuojan kuten myös hyvän hallinnon toteuttamisen näkökulmasta olisi perusteltua, että osto- palvelusopimukset olisivat ainakin asiakirjan julkisilta osin helposti asiakkaiden saata- villa esimerkiksi kyseisessä palveluyksikössä.

Koska julkisyhteisön järjestämän palvelun myöntäminen ei kuulu asiakkaansuojasään- telyn soveltamisalaan, palvelun suorittamisen ajankohtaan liittyvät kysymykset eivät pääsääntöisesti kuuluisi ehdotettavan lainsäädännön piiriin. Palvelun suorittamisajan- kohta voi kuitenkin niin sanotuissa jatkuviin sopimuksiin perustuvissa palveluissa tulla

osasuoritusten osalta arvioitavaksi. Jos palvelun osasuoritus, kuten asumispalveluyksikön asiakkaan avustaminen peseytymisessä, viivästyisi siten, että viivästyneenä suoritettuna palvelun tarkoitus jäisi olennaisesti saavuttamatta, katsottaisiin tämä palvelun virheeksi ja siten esitetyn lain soveltamisalan piiriin kuuluvaksi.

Muun kuin julkisyhteisön tarjoamiin palveluihin sovellettaisiin ehdotetun KSL 9 a luvun mukaista virheen käsitettä. Tällöin palvelua arvioitaessa otettaisiin huomioon myös asiakkaan ja palvelun tarjoajan välisen sopimuksen määräykset sekä muun muassa asiakkaan oikeutetut odotukset palvelun sisällöstä ja suorittamistavasta.

4.2.5 Palvelun virheen seuraamukset julkisyhteisön järjestämässä palvelussa

Asiaksmaksuun liittyvät seuraamukset

Edellä todetun mukaisesti maksuhojennuksista palvelun virhetilanteissa ehdotetaan säädettäväksi kyseistä palvelua koskevassa maksulainsäädännössä. Julkisyhteisön järjestämän henkilöpalvelun asiakkaalla ei tällä hetkellä ole käytettävissään palvelusta perittävän maksun perimättä jättämiseen tai alentamiseen liittyviä oikeussuojakeinoja. Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen asiakasmaksuja voidaan lain mukaan alentaa ainoastaan henkilön toimeentuloon liittyvän syyn perusteella. Vaikka asiakkaan saamassa palvelussa olisi virhe, hänen on maksettava siitä ja mahdollisesta uudesta virheen oikaisemiseksi tarpeellisesta palvelusta täysi asiaksmaksu. Asiakkaan näkökulmasta ei voida pitää perusteltuna nykyistä oikeustilaa, jossa asiakas joutuu maksamaan täyden asiakasmaksun virheellisestä palvelusta. Esimerkiksi vanhusten palveluasumispalveluissa on esiintynyt niin merkittäviä puutteita, että valvova viranomais on määrännyt toiminnan keskeytettäväksi, mutta asiakkaan on silti tullut maksaa palvelusta maksukyvyn mukaan määräytyvä maksu, joka voi olla jopa 85 prosenttia hoidossa olevan kuukausitulosta.

Asiakkaalla olisi ehdotettavien säännösten perusteella jatkossa oikeus saada virheen oikaisuna tarvitsemansa lisäpalvelu maksutta. Jos virheen oikaisu ei olisi mahdollinen, asiakkaalla olisi oikeus virhettä vastaavaan asiakasmaksun alennukseen. Joidenkin julkisten palvelujen saaminen perustuu suoraan lakiin. Ehdotettavalla maksuseuramuussäätelyllä ei ole vaikutusta muualla lainsäädännössä säädetyille asiakkaan oikeudelle saada palvelua ylipäättään.

Julkisen palvelun asiakkaiden tosiasiallisen oikeusturvan kannalta olisi perusteltua, että maksuihin liittyvät vaatimukset voitaisiin ratkaista mahdollisimman yksinkertai-

sessä menettelyssä aikaisessa vaiheessa ja näin ollen myös kustannuksiltaan edullisessa menettelyssä. Tämä olisi perusteltua myös palvelun järjestäjän kannalta. Näin vältettäisiin se, että palvelujen järjestämiseen tarkoitettuja julkisia varoja jouduttaisiin tarpeettomasti käyttämään vaatimusten käsittelystä aiheutuviin prosessikustannuksiin. Asiakas voisi ehdotettavan sääntelyn perusteella hakea asiakasmaksun perimättä jättämistä ja alentamista palvelun virheen perusteella kunkin asiakasmaksulain mukaisessa menettelyssä.

Voimassa olevan maksusääntelyn menettelyjä ja muutoksenhakua on kuvattu jaksossa 2.4.5. Kuten todettua menettelystä maksun perimättä jättämisessä tai alentamisessa ei ole erikseen säädetty. Sosiaali- ja terveysministeriössä on parhaillaan vireillä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulainsäädännön uudistamishanke. Lausunnoilla olevassa hallituksen esitysluonnoksessa asiakasmaksulain 11 §:ää ehdotetaan muutettavaksi muun muassa siten, että siinä säädettäisiin nykyistä täsmällisemmin noudatettavasta menettelystä. Kunnan tai kuntayhtymän on asiakkaan tai hänen edustajansa hakemuksesta tai omasta aloitteestaan alennettava maksua tai jätettävä se kokonaan perimättä asiakkaan toimeentuloon liittyvästä syystä. Lisäksi uudessa 11 §:ssä säädettäisiin muun muassa asiakkaalle tiedottamisesta maksun perimättä jättämismahdollisuudesta ja alentamismahdollisuudesta. Oletettavasti asiakasmaksun perimättä jättämistä tai alentamista voisi käytännössä jatkossakin hakea vapaamuotoisella kirjallisella hakemuksella tai kunnan laatimalla hakemuslomakkeella. Samaa menettelyä ehdotetaan sovellettavaksi myös asiakasmaksun perimättä jättämiseen, alentamiseen ja palauttamiseen palvelun virheen perusteella. Hakemuksesta olisi palvelun virhetilanteissa käytävä ilmi muun muassa maksu, josta huojennusta haetaan, ajankohta, jolloin hakemuksen perusteena oleva palvelu on annettu sekä perusteet huojennukselle. Asianosaisen on hallintolain 31.2 §:n mukaisesti esitettävä selvitystä vaatimuksensa perusteista. Asianosaisen on muutoinkin myötävaikutettava vireille panemansa asian selvittämiseen. Tämä tarkoittaisi ainakin tapahtuma-ajankohdan ja -paikan sekä palvelussa havaitun puutteellisuuden selostamista mahdollisuuksien mukaan.

Asiakasmaksun huojennushakemusta käsittelevän viranomaisen tulisi hallintolain asian selvittämisvelvollisuutta koskevan 31 §:n mukaisesti huolehtia asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Käytännössä maksuhuojennushakemusta käsittelevä viranomaisen selvittäisi asiaa ja palvelussa väitetysti ollutta virhettä palvelun järjestäjältä tai tuottajalta. Palvelun virheestä vastaavan tahon tulisi laatia esimerkiksi muistutukseen annettavaa vastausta vastaava selvitys tapahtuneesta. Esimerkiksi potilaslain 10 §:n 2 momentin mukaan toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla. Palvelun järjestäneen tahon voisi olla perusteltua ottaa vastauksessaan omalta osaltaan kantaa siihen, olisiko

maksun huoventamiselle kyseessä olevassa tapauksessa perusteita. Tämä kannanotto ei kuitenkaan sitoi maksuhojennusta käsittelevää viranomaista.

Maksuhojennushakemuksen johdosta annettavaan päätökseen sovellettaisiin kyseisen maksulain muutoksenhakusäännöksiä. Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon maksuja koskevasta muutoksenhausta säädetään asiakasmaksulain 15 §:ssä. Maksua koskevaan päätökseen saa säännöksen mukaan vaatia oikaisua siten kuin hallintolaissa säädetään. Oikaisuvaatimukseen annettuun päätökseen saa hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annettussa laissa (808/2019) säädetään. Muutoksenhaun edellytyksenä korkeimpaan hallinto-oikeuteen on valituslupa.

Ostopalvelutuottaja vastaisi palvelussaan vastuullaan olevan virheen oikaisemisesta aiheutuneista kustannuksista, jollei se osoittaisi, että tuottamansa palvelu on suoritettu laissa säädettyjen ja viranomaisen asettamien vaatimusten sekä ostopalvelusopimuksen mukaisesti ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Ostopalvelutuottajan tulisi korvata palvelun järjestäjälle aiheutuneet kustannukset ostopalveluna järjestetyssä palvelussa olevan virheen oikaisemisesta, jos virhe on koskenut suoritusta, joka palvelun tuottajan olisi ostopalvelusopimuksen mukaan tullut tehdä. Asiakkaan tulisi vaatia maksuhojennusta taholta, jolle on asiakasmaksun suorittanut eli pääsääntöisesti palvelun järjestäjältä.

Oikeus saada korvaus palvelun virheestä aiheutuneesta vahingosta

Vahinkoa palvelun virheen vuoksi kärsineen asiakkaan asema julkisyhteisön järjestämissä palveluissa on heikompi kuin vahinkoa palvelun virheen vuoksi kärsineen kuluttajan. Asiakkaan vahingonkorvausoikeudellista asemaa julkisyhteisön järjestämissä palveluissa ehdotetaan parannettavaksi siten, että erot kuluttajan asemaan pienenevät ja että oikeusvarmuus lisääntyisi.

Julkisyhteisön järjestämän palvelun asiakkaalla on oikeus korvaukseen puhtaasta varallisuusvahingosta vain, jos vahinko on aiheutettu rangaistavaksi säädetyllä teolla tai julkista valtaa käytettäessä taikka milloin muissa tapauksissa on erittäin painavia syitä korvata puhdas varallisuusvahinko, kun taas sopimussuhteiden piirissä pääsääntönä on varallisuusvahingon korvaaminen. Asiakkaansuojalaissa ehdotetaan, että myös julkisyhteisön järjestämissä palveluissa asiakkaalla olisi jatkossa oikeus saada korvaus palvelun virheestä aiheutuneesta puhtaasta varallisuusvahingosta ilman mainittuja lisäedellytyksiä. Kanne vahingonkorvausasiassa tulisi nostaa yleisessä tuomioistuimessa myös silloin, kun vahingonkorvausta vaaditaan uuden asiakkaansuojalain nojalla. Koska julkisen vallan käyttö ei kuulu ehdotettavan lain soveltamisalaan, julkisen

vallan käytöstä aiheutuneiden vahinkojen korvaamiseen sovellettaisiin jatkossakin vahingonkorvauslain säännöksiä.

Julkisyhteisön järjestämissä palveluissa asiakkaan oikeusasema on kuluttajan asemaa heikompi myös sen vuoksi, että todistustaakka tuottamuksen olemassaolosta on vahingonkorvauslakia sovellettaessa lähtökohtaisesti asiakkaalla, kun taas sopimusoidellisia periaatteita sovellettaessa todistustaakka tuottamuksen puuttumisesta on palvelun tarjoajalla. Asiakkaansuojalaissa ehdotetaankin säädettäväksi, että palvelun järjestäjällä on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laissa säädettyjen ja viranomaisen asettamien vaatimusten mukaisesti, ammattitaitoisesti ja huolellisesti sekä mahdollisen ostopalvelusopimuksen mukaisesti. Jos esimerkiksi kunnan päiväkodissa oleva lapsi loukkaantuu päiväkodin pihalla leikkiessään, kunta olisi velvollinen korvaamaan lapselle aiheutuneen henkilövahingon, jollei se osoita, ettei vahinko johtunut riittävän valvonnan laiminlyönnistä tai muusta huolimattomuudesta sen puolella. Näyttötaakka siitä, että palvelussa olleesta virheestä on aiheutunut vahinko, olisi kuitenkin edelleen pääsääntöisesti korvauksen hakijalla, samoin näyttötaakka kärsityn vahingon määrästä.

Myös oikeuskäytännössä (KKO 1998:79) jo vahvistettu isännänvastuu kirjattaisiin lakiin. Järjestäjä vastaisi aiheutuneesta vahingosta suhteessa asiakkaaseen myös silloin, kun vahinko on aiheutunut palvelun tuottajan suorituksessa olleesta virheestä. Järjestäjällä olisi kuitenkin viimeksi mainitussa tapauksessa takautumisoikeus palvelun tuottajaan. Asiakkaan aseman kannalta on perusteltua, että asiakas voisi niin halutessaan kohdistaa vahingonkorvausvaatimuksensa myös palvelun tuottajaan. Tämä olisi velvollinen korvaamaan palvelussaan olevasta virheestä aiheutuneen vahingon, jollei se osoita noudattaneensa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja ostopalvelusopimusta sekä toimineensa muutoinkin ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Jos asiakkaalle aiheutunut vahinko johtuisi virheestä palvelukokonaisuuden sellaisessa osassa, jonka suorittaminen ei ostopalvelusopimuksen mukaan ole kuulunut palvelun tuottajalle, on selvää, että palvelun tuottaja ei ole korvausvastuussa vahingosta. Lisäksi on selvää, että ostopalvelutuottajan tulee noudattaa kyseisen alan lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ostopalvelusopimuksen määräysten lisäksi. Samoin ostopalvelutuottajan tulisi korvata julkisyhteisölle vahingonkorvauksen maksamisesta mahdollisesti aiheutuneet kustannukset julkisyhteisön palvelun asiakkaalle suorittaman mukaisesti.

On syytä korostaa, että ehdotetulla sääntelyllä ei vaikutettaisi terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä potilaalle aiheutuneen henkilövahingon korvaamiseen potilasvaikutuksesta.

4.2.6 Palvelun viivästyksen ja virheen seuraamukset muun tahon tarjoamassa palvelussa

Muun taloudellista hyötyä tavoittelemattoman tahon kuin julkisyhteisön tarjoamien palvelujen viivästyksen ja virheen seuraamuksiin ehdotetaan sovellettavaksi uuden KSL 9 a luvun säännöksiä sellaisenaan. Toisin kuin julkisyhteisön järjestämissä palveluissa näiden tahojen tarjoamiin palveluihin voidaan jo nykyisin soveltaa muun muassa KSL 8 luvun säännöksistä ilmeneviä yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita, koska palvelun järjestäjän ja asiakkaan välillä on yleensä sopimussuhde.

Nimenomaisilla säännöksillä voitaisiin parantaa asiakkaan oikeusturvaa näissä palvelusopimuksissa ja selventää niissä noudatettavia periaatteita, mistä olisi hyötyä myös palvelun järjestäjille. Säännösten tarkemman sisällön osalta viitataan edellä KSL 9 a luvun säännöksistä selostettuun.

4.3 Pääasialliset vaikutukset

4.3.1 Yleistä

Esityksen taloudellisia ja hallinnollisia vaikutuksia ei ole valmistelun tässä vaiheessa mahdollista arvioida tarkasti. Seuraavassa kuvataan keskeisiä tunnistettuja vaikutustyyppisiä ja mahdollisuuksien mukaan niiden suuruusluokkaa. Vaikutusten arviointia kehitetään edelleen myös saadun lausuntopalautteen perusteella.

4.3.2 KSL 9 a luku

Taloudelliset vaikutukset

Ehdotetun luvun soveltamisalaan kuuluisivat palvelut, joissa kuluttaja itse olisi palveluun sisältyvien toimenpiteiden kohteena. Tällaisia palveluja ovat terveystaloudelliset palvelut, sosiaalipalvelut, liikunta- ja muut hyvinvointipalvelut, elämys- ja juhlapalvelut, ravintolapalvelut, taksiliikenteen palvelut, ulkonäköön kohdistuvat palvelut, harrastuskurssit sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalvelut.

Soveltamisalaan kuuluvista yrityksistä suurimman ryhmän muodostavat toimialaluokituksen ”muut henkilökohtaiset palvelut”, johon kuuluvat mm. kampaamo- ja muut kauneudenhoitopalvelut sekä fyysisistä hyvinvointia edistävät palvelut (17 383). Toiseksi

suurin ryhmä on terveystalvelut (15 057) ja kolmanneksi suurin ryhmä ravitsemustointiminta (9 954). Sosiaalipalveluja tarjoavia yrityksiä on 3 140, urheilu-, hui- ja virkistyspalveluja tarjoavia on 4 242, taksiliikenteen palveluja tarjoavia 7 298, kulttuuri- ja viihdepalveluja tarjoavia 3 508 ja koulutuspalveluja tarjoavia 3 899. Yhteensä säännösten soveltamisalaan kuuluu enimmillään noin 64 000 yritystä. Soveltamisalaan kuuluvien yritysten yhteenlaskettu liikevaihto on noin 18,8 miljardia euroa (Yritysten rakenne- ja tilinpäätöstilasto, Tilastokeskus 2018).

Ehdotettu sääntely ei toisi merkittäviä muutoksia uuden luvun soveltamisalaan kuuluvien yritysten velvollisuuksiin tai oikeuksiin. Vaikka henkilöön kohdistuvista palveluista ei ole nimenomaisia säännöksiä KSL:ssä, sen eräitä kuluttajapalvelusopimuksia koskevan 8 luvun säännöksiä sovelletaan jo nykyisin näihin palveluihin siltä osin kuin ne ilmentävät sopimusoikeuden yleisiä periaatteita. Kuluttajat voivat jo nykyisin vaatia viivästys- ja virhetilanteissa hinnanalennusta tai vahingonkorvausta, elinkeinonharjoittajat voivat vaatia korvauksia kuluttajan peruuttaessa palvelun, ja kuluttajan kannalta kohtuuttomia sopimusehtoja voidaan kohtuullistaa. Ehdotetut säännökset selkeyttäisivät kuitenkin kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan oikeuksia ja velvollisuuksia palvelun viivästys- ja virhetilanteissa. Ehdotetussa luvussa säädetään myös sellaisista seikoista, jotka ovat luonteenomaisia nimenomaan henkilöön kohdistuville palveluille, kuten henkilövahinkojen korvaamisesta, sekä peruutuksista perittävistä vakiokorvauksista.

Uusista säännöksistä aiheutuvia kokonaiskustannuksia yrityksille ei ole mahdollista arvioida tarkasti euromääräisesti. Koska ehdotetut säännökset vastaavat pääosin palveluihin jo nykyisin sovellettavia periaatteita, niistä ei pidemmällä tähtäimellä arvioida aiheutuvan merkittäviä lisäkustannuksia. Elinkeinoelämän keskusliitto EK on todennut, että varsinaisia vaikutusarviointeja ei ole mahdollista esittää, koska varmaa on vain niiden yritysten lukumäärä, joiden toimintaan ehdotetut säännökset vaikuttaisivat. Vaikutuksista voidaan esittää lähinnä erilaisiin olettimiin perustuvia hypoteeseja. Arviointi on vaikeaa senkin vuoksi, ettei ole olemassa tilastotietoa siitä, mitä kustannuksia yrityksille jo nykyisin aiheutuu palvelujen viivästys- ja virhetilanteista. Kokonaisarviona EK on esittänyt, että uusilla säännöksillä olisi noin 18 miljoonan euron vaikutus yritysten liikevaihtoon (promille koko liikevaihdosta).

Ensi vaiheessa uusista säännöksistä aiheutuisi yrityksille kertaluonteisia hallinnollisia kuluja. Uusien säännösten vaatimuksiin valmistautuminen edellyttäisi yritysten henkilöstön kouluttamista ja sen varmistamista, että palvelun toteuttamisessa täytettäisiin elinkeinonharjoittajalle kuuluvat velvollisuudet ja että yrityksillä olisi käytössään kuluttajan vaatimusten käsittelyyn liittyvät valmiudet ja osaaminen. Tältä osin EK on arvioinut koulutuskustannusten olevan noin 3,7 miljoonaa euroa, mikäli kaikki työntekijät

koulutetaan. Käytännössä todennäköisesti lisäkoulutus olisi tarpeen vain osalle työntekijöistä. Yrityksille aiheutuisi lisää hallinnollista työtä myös mahdollisesti lisääntyvien vaatimusten käsittelystä ja niihin liittyvistä selvitystöistä.

Soveltamisalaan kuuluvat palvelut poikkeavat toisistaan luonteensa puolesta, ja vaikutukset eri toimialoilla voivat olla erilaisia. Esimerkiksi terveyspalveluissa vahingonkorvausta koskevat uudet säännökset tulisivat harvemmin sovellettaviksi, sillä henkilövahinkojen korvauksia haettaisiin jatkossakin todennäköisesti potilasvakuutusjärjestelmästä ja uusien kuluttajansuojasäännösten perusteella haettaisiin lähinnä vähäisempiä korvauksia, kuten hinnanalennusta ja korvauksia esine- ja varallisuusvahingoista. Toisaalta säännökset saattaisivat lisätä hinnanalennus- ja korvausvaatimusten esittämistä sellaisten palvelujen osalta, joiden osalta ei nykyisin mielletä mahdolliseksi vaatia korvauksia. Esimerkiksi sosiaalipalveluissa palveluasumista koskevien jatkuvien sopimusten osalta voitaisiin jatkossa vaatia herkemmin hinnanalennusta tai korvausta viivästyneiden tai puutteellisesti toteutettujen palvelujen osalta, kun kuluttajien tietoisuus oikeuksistaan lisääntyisi.

Ehdotetut säännökset lisäisivät jonkin verran riskiä uusista vaatimuksista, joista seuraisi suoria kustannuksia elinkeinonharjoittajille hinnanalennusten ja vahingonkorvausten muodossa. Edellä todetun mukaisesti riskin suuruus voisi kuitenkin vaihdella eri palvelujen suhteen. Elinkeinonharjoittajille aiheutuisi jonkin verran lisäkustannuksia myös siitä, että toisin kuin nykyisin kuluttajalla olisi ehdotettujen säännösten mukaan oikeus vaatia tietyin edellytyksin palvelun viivästymisen johdosta hinnanalennusta sekä siitä, että kuluttaja voisi esimerkiksi sairaustapauksessa peruuttaa palvelun joutumatta maksamaan korvausta elinkeinonharjoittajalle mahdollisesti aiheutuneesta vahingosta. Kustannusvaikutuksia voisi aiheutua myös mahdollisiin lisääntyviin riitatilanteisiin liittyvistä oikeudenkäyntikustannuksista. Myös palveluja välittäville elinkeinonharjoittajille aiheutuisi välittäjän vastuuta koskevasta säännöksestä uusia kustannuseriä. EK:n arvion mukaan uusien säännösten noudattamisesta aiheutuvista selvittelykustannuksista ja korvauksista voisi tulla yrityksille noin 34 miljoonan euron lisäkustannukset. Tämä on laskettu sen hypoteettisen oletaman pohjalta, että 1 prosentti asiakastapahtumista johtaisi selvittelyyn ja korvauksiin.

Henkilöön kohdistuvia palveluja koskevat nimenomaiset säännökset tekisivät elinkeinonharjoittajalle kuitenkin mahdolliseksi ennakoida laista seuraavia vastuita, velvollisuuksia ja oikeuksia sekä varautua niihin. Ehdotettu uusi luku voisi näin parantaa myös elinkeinonharjoittajan asemaa lisäämällä oikeusvarmuutta ja vähentämällä riitaisuuksista aiheutuvia selvittely- ja oikeudenkäyntikuluja. Ehdotukseen on otettu säännökset myös nykyisin jo laajasti käytössä olevista vakiokorvauksista tilaajan rikkoessa sopimuksen peruuttamalla palvelun. Tämä selkeyttäisi tilaajan vastuuta, mutta toisi myös elinkeinonharjoittajalle velvollisuuden kertoa tilaajalle sopimuksen peruuttamisen seuraamuksista ennen sopimuksen tekemistä. Vakiokorvausten nykyistä laajempi

käyttöönotto toisi toisaalta elinkeinonharjoittajille hyötyä säästyneinä käsittelykustannuksina sekä korvauksina saatavaa suoraa taloudellista hyötyä. EK:n arvion mukaan, jos 10 % yrityksistä ottaisi käyttöön vakiokorvauksen ja jos asiakastapahtumia olisi 1 000 per yritys ja 1 % asiakastapahtumista peruuntuisi, uudesta säännöksestä koituisi yrityksille 30 euron vakiokorvauksella noin 3,4 miljoonan euron hyöty. Jos keskimääräinen vakiokorvaus olisi 50 euroa, hyöty olisi vastaavasti 4,7 miljoonaa euroa. Ei ole kuitenkaan mahdollista arvioida, kuinka suuri vakiokorvausta koskevan säännöksen taloudellinen merkitys olisi yrityksille kokonaisuudessaan. Yleensä vakiokorvaus ei täysin kata yritykselle peruutuksesta aiheutunutta vahinkoa. Erityisesti viime hetken peruutusten osalta vakiokorvaus on kuitenkin voitu sopia niin suureksi, että se kattaa lähes koko vahingon. Yritys voi myös hyötyä vakiokorvauksesta, jos se perii tilaajalta vakiokorvauksen ja myy peruutetun palvelun toiselle asiakkaalle.

Vaikutukset kuluttajan asemaan

Esitys parantaisi kuluttajan asemaa selkeyttämällä kuluttajan velvollisuuksia sekä oikeuksia palvelun viivästys- ja virhetilanteissa. Koska KSL 8 luvun säännökset eivät ole pakottavaa oikeutta henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta, on nykyisin mahdollista sopia kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista 8 luvun säännöksistä poikkeavasti siltä osin kuin sopimusehto ei ole kohtuuton. Ehdotetun luvun säännökset olisivat pakottavia ja sopimusehdot, jotka poikkeaisivat säännöksistä kuluttajan vahingoksi, olisivat mitättömiä.

Ehdotus parantaisi kuluttajan asemaa myös siten, että tietyinä ajankohtana suoritettavaksi sovitun palvelun viivästyessä kuluttajalla voisi olla oikeus vaatia hinnanalennusta. Palvelun ollessa virheellinen kuluttaja voisi myös eräissä tilanteissa kieltäytyä antamasta toimeksisaajalle oikeutta oikaista virhe. Kuluttajalle tulisi myös mahdollisuus eräiden pakottavien syiden, kuten äkillisen sairastumisen tai tapaturman vuoksi peruuttaa palvelu joutumatta maksamaan peruutusmaksua. Nykyisin näissä tilanteissa peruutusmaksua koskevaa sopimusehtoa voidaan joissakin tapauksissa kohtuullistaa.

Ehdotetut säännökset palvelun peruuttamistilanteissa perittävästä vakiokorvauksesta selkeyttäisivät kuluttajan vastuuta ja toisaalta suojaisivat kuluttajia kohtuuttomilta peruuttamismaksuilta. Myös ehdotetut säännökset välittäjän vastuusta parantaisivat kuluttajan asemaa. Taksipalvelujen lisäksi kuluttaja voi hankkia välittäjän kautta muun muassa terveydenhoitopalveluja sekä elämyspalveluja, kuten konsertti- ja teatterilippuja. Ehdotettujen säännösten perusteella myös välittäjä voisi joutua vastuuseen palvelun suorittamisesta, ellei kuluttajalle olisi selvitetty sitä, että välittäjä toimii toisen luokun sekä sitä, kuka kuluttajan varsinainen sopimusosapuoli on.

Vaikutukset kilpailuun ja markkinoiden toimivuuteen

Ehdotetut säännökset varmistaisivat osaltaan sen, että markkinoilla toimivat yritykset, jotka tarjoavat soveltamisalaan kuuluvia henkilöön kohdistuvia palveluja, täyttävät toiminnassaan ammattitaito- ja huolellisuusvaatimukset ja siten säännökset vaikuttaisivat myös mahdollisiin virhetilanteisiin ennaltaehkäisevästi. Tämä voisi lisätä asiakkaiden luottamusta palveluntarjoajiin, mikä puolestaan voisi lisätä palvelujen käyttöä. Myös taloudellista toimintaa harjoittavien tahojen tasapuolisten toimintaedellytysten turvaamiseksi olisi myönteistä, että sekä yksityis- että julkistaustaisilla taloudellista toimintaa harjoittavilla tahoilla olisi nykyistä samankaltaisempi vastuu henkilöön kohdistuvan palvelun suorittamisessa sattuneesta virheestä.

Vaikutukset viranomaisten toimintaan

Kuluttajaoikeusneuvojat auttavat jo nykyisin kuluttajia ehdotetun luvun soveltamisalaan kuuluvissa palveluissa ja palveluja koskevia erimielisyyksiä voi myös saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Käsiteltävien asioiden lukumäärä voisi ainakin ensi vaiheessa lisääntyä sen johdosta, että mediassa kerrotaan uusista säännöksistä ja kuluttajat tulisivat paremmin tietoisiksi oikeuksistaan näiden palvelujen osalta. Toisaalta selkeä sääntely voisi vähentää erimielisyyksien syntymistä osapuolten ollessa aikaisempaa paremmin tietoisia oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Myös riita-asioiden selvittely ja ratkaiseminen olisi omiaan helpottumaan niin kuluttajaneuvonnassa, kuluttajariitalautakunnassa kuin tuomioistuimissa, kun kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta olisi selkeästi säädetty eikä olisi enää tarpeen harkita, voidaanko ja mitä KSL:n 8 luvun säännöksiä soveltaa myös näihin palveluihin.

Kuluttajariitalautakunnan tehtävänä on antaa ratkaisusuosituksia yksittäisiin erimielisyyksiin elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisiä kulutushyödykesopimuksia koskevissa tai muissa kulutushyödykkeen hankintaan liittyvissä asioissa, joita kuluttajat saattavat lautakunnan käsiteltäviksi. KSL:n uuden 9 a luvun soveltamisalaan kuuluvista palveluista on kahden viime vuoden aikana tullut kuluttajariitalautakuntaan uusia ratkaisupyyntöjä seuraavasti:

Kuluttajariitalautakunnan asiämäärät 2018–2019

Toimiala	2019	2018
Koulutus	15	23
Taksiliikenne	8	1
Terveyspalvelut	50	50
Vanhainkodit ja kotihoito	3	2
Kulttuuri ja viihdepalvelut	74	36
Muut vapaa-ajan palvelut	11	17
Ravintolat ja baarit	20	9
Urheiluun ja vapaa-aikaan liittyvät palvelut	45	58
Kauneudenhoitopalvelut	41	21

Taulukko on suuntaa antava, sillä kaikki lueteltuihin palveluihin mukaan lasketut asiat eivät kuuluisi ehdotetun luvun soveltamisalaan.

Kuluttajariitalautakuntaan on tullut vain vähän palvelusetelipalveluja koskevia erimielisyyksiä. Tapaukset ovat koskeneet muun muassa erimielisyyttä kotipalvelun laskutuksesta, hammashoidon asianmukaisuutta, laajuutta ja hintaa, lastenhoitoa, henkilökoh-
taisen avustajan tarvetta ja yksityistä päivähoitoa.

4.3.3 Asiakkaansuojasääntely

Yleistä

Ehdotettavan lain soveltamisalaan kuuluvista palveluista kanteluja tehdään eniten sosiaali- ja terveyspalveluista. Koska kyse on pitkälti piilevästä oikeussuojan tarpeesta, viranomaismenettelyjen kasvua voidaan vain karkeasti arvioida nykyisin eri viranomaisille tehtyjen kantelujen määrien perusteella. Ongelmallista on ennen kaikkea se, ettei kantelujen aiheellisuutta, niiden johdosta palveluissa havaittuja puutteita tai tehtyjä toimenpiteitä tilastoida kattavasti. Näin ollen käytettävissä ei ole valtakunnallista tietoa siitä, kuinka monessa tapauksessa esimerkiksi vuosittain palvelu on ollut lain tai viranomaismääräysten vastainen tai sitä ei ole suoritettu muutoin kyseisen alan ammattitaitoisuus- ja huolellisuusvaatimusten mukaisesti.

Muistutusten ja kantelujen lukumäärätietoja on kuvattu jaksossa 2.4.4.

Vaikutukset asiakkaiden asemaan

Esitys parantaisi asiakkaan oikeussuojaa julkisyhteisön järjestämissä ja muun tahon kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa henkilöpalveluissa luomalla uudet säännökset

siitä, mitkä asiakkaan oikeudet ovat ja kenen puoleen hän voi kääntyä palvelun ollessa puutteellinen. Asiakkaan asemaa ei pyrittäisi parantamaan vain nykyisen kaltaisella kollektiivisella valvonnalla, vaan asiakas voisi uusien säännösten myötä yksittäisessä tapauksessa saada maksuhojennuksen palvelun virheen perusteella. Kuluttajaliitto teetti maaliskuussa 2020 kyselyn, jossa tiedusteltiin, onko vastaajan tai hänen perheensä viimeisen vuoden aikana käyttämissä julkisissa sosiaali- ja terveystalouksissa ollut virhe tai viivästys. Vastaajista (810 henkilöä) 26 % prosenttia ilmoitti palveluissa olleen virhe tai viivästys.

Asiakkaan oikeudellista asemaa parantaisi palvelun virheellisuuden perusteella hänelle myönnettävä asiakasmaksun alentaminen, peruuttaminen tai palauttaminen sekä vahingonkorvausoikeuden nykyistä jonkin verran laajempi sääntely.

Maksuhojennusten merkitys yksittäiselle asiakkaalle vaihtelee palvelutyypeittäin sen mukaan, kuinka suuri osa palvelun järjestämisestä aiheutuvista kustannuksista peritään asiakasmaksuna ja kuinka suuri osa kustannuksista maksetaan verovaroista. Toisaalta on esitetty näkemyksiä, joiden mukaan palvelun käyttäjän asema paranisi lähinnä muodollisesti. Tätä näkemystä perustellaan muun muassa sillä, että asiakasmaksujen alennukset olisivat julkisella puolella laitos- ja asumispalvelumaksuja lukuun ottamatta varsin pieniä. Maksuhojennussäännöksillä ei luonnollisesti ole merkitystä asiakkaalle kokonaan maksuttomissa palveluissa ja niiden konkreettinen merkitys asiakkaalle on pieni niissä palveluissa, joiden asiakasmaksut ovat pieniä. Säännökset parantaisivat asiakkaan asemaa erityisesti niissä palveluissa, joiden asiakasmaksut ovat suurempia, kuten esimerkiksi tehostetun palveluasumisen tyyppisissä palveluissa asiakasmaksun ollessa enimmillään 85 % tuloista, tai esimerkiksi varhaiskasvatustalouksissa, joissa kuukausimaksu on enimmillään 289 euroa / lapsi.

Asiakkaalle henkilöpalvelun virheellisyydestä aiheutuvan vahingonkorvaussääntelyn muuttaminen (puhtaan varallisuusvahingon nykyistä laajempi korvaaminen sekä käänetyn todistustaakan ja palvelun järjestäjän isännänvastuun kirjaaminen lakiin) ovat omiaan parantamaan asiakkaan asemaa muun muassa helpottamalla aiheutuneen vahingon saamista korvatuksi. Asiakkaan asema ei muuttuisi vahingonkorvausvaatimuksen tuomioistuinkäsittelyn osalta, vaan asiakkaan tulisi edelleen tarvittaessa nostaa vahingonkorvauskanne yleisessä tuomioistuimessa.

Kuten todettua edellä tarkoitetut virheen seuraamuksia koskevat säännökset voivat muodostaa myös erityisen kannusteen järjestää ja tuottaa palvelut lainsäädännössä asetettujen vaatimusten mukaisesti. Jos näin tapahtuisi, ehdotettavat säännökset olisivat omiaan parantamaan henkilöpalveluasiakkaan asemaa yksittäistä tapausta laajemmin ja myös ennaltaehkäisevästi.

Toisin kuin nykyisin, asiakkaalla olisi mahdollisuus viedä muun tahon kuin elinkeinonharjoittajan tai julkisyhteisön eli usein niin sanotun kolmannen sektorin tarjoaman palvelun puutteellisuutta koskeva asia kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Näitä tapauksia olisi arvion mukaan lukumäärällisesti kuitenkin vähän.

Mahdollisena uhkana on esitetty uudesta sääntelystä johtuva palvelujen hintojen tai jopa kunnallisen veroasteen nostopaine, mikä vähentäisi tai jopa poistaisi asiakkaan sääntelystä saamaa hyötyä. Lisäksi on esitetty, että valitusteiden määrä kasvaisi ja monimutkaistuisi, mikä olisi palvelun käyttäjälle haastavaa.

Ehdotetut markkinointia koskevat säännökset edesauttaisivat sitä, että asiakas saisi oikeansisälliset ja riittävät tiedot julkisyhteisön ja muun tahon markkinoinnista palveluista, kuten myös ostopalveluista.

Vaikutukset julkisten palvelujen järjestäjien toimintaan

Palvelun järjestäjän on nykyisin voimassa olevan lainsäädännön perusteella otettava kantaa järjestämänsä palvelun asianmukaisuuteen muistutus- ja kanteluasioiden käsittelyn yhteydessä. Uutta olisi se, että asiakkaalla olisi mahdollisuus hakea asiakasmaksun huojennusta palvelun puutteellisuuden perusteella. Oletettavaa on, että asiakasmaksuhuojennusta käsittelevä viranomainen eli kunnan kyseinen yksikkö pyytäisi palvelun järjestäjältä asiasta nykyistä muistutusvastausta tai kantelulausuntoa vastaavan lausunnon.

Julkiselle palvelujen järjestäjälle aiheutuisi kuitenkin ehdotettavasta sääntelystä johtuen nykytilanteeseen verrattuna jonkin verran nykyistä enemmän hallinnollista työtä. Työtä aiheutuisi asiakasmaksujen alentamisvaatimusten käsittelyyn osallistumisesta sekä vahingonkorvausvaatimusten käsittelystä, mahdollisesta vahingonkorvausten maksamisesta, mahdollisiin vahingonkorvausoikeutta koskeviin oikeudenkäynteihin osallistumisesta sekä asiakkaiden yleisestä neuvonnasta.

Toisaalta erityisesti vahingonkorvausoikeuden osalta voidaan todeta, että vahingonkorvauskanteen nostaminen voimassa olevan vahingonkorvaussääntelyn perusteella on tälläkin hetkellä mahdollista. Vahingonkorvausoikeussääntelyyn ehdotettavilla muutoksilla voisi kuitenkin olla vaatimuksia jonkin verran lisäävä vaikutus.

Julkisten palvelujen järjestäjille aiheutuisi mahdollisesti nykyistä enemmän asioiden muutoksenhakuun liittyvää työtä. Tämä ilmenisi mahdollisiin oikeusprosesseihin liittyvinä todistelu- ja todisteiden, kuten esimerkiksi lääkärinlausunnot, hankkimiskustannuksina sekä muutoksenhakuun liittyvien vastineiden laatimisena.

Vaikutukset asiakasmaksuvaatimuksia käsittelevien ja valvovien viranomaisten toimintaan

Asiakasmaksuja koskevia asioita käsitteleville kunnan viranomaisille aiheutuisi ehdotettavasta sääntelystä johtuen nykytilanteeseen verrattuna jonkin verran nykyistä enemmän hallinnollista työtä. On oletettavaa, että maksuhuojennusvaatimuksia tehtäisiin ainakin palveluasumispalveluista. Työtä aiheutuisi asiakasmaksujen alentamisvaatimusten käsittelystä, mahdollisista asiakasmaksujen palauttamisista sekä asiakkaiden yleisestä neuvonnasta. Lisäksi on oletettavaa, että viranomaisessa tapahtuva eri asiantuntijoiden kuten sosiaali- ja terveydenhuollon sekä juridiikan asiantuntijoiden konsultointi tulisi lisääntymään jonkin verran.

Viranomaisille tulisi tehtäväksi uuden lainsäädännön toimeenpanoon liittyviä tehtäviä sekä lain soveltamisen ohjaus ja valvonta toimialoillaan. Lain toimeenpanoon liittyviä toimia olisivat ainakin viranomaisen henkilöstön kouluttaminen uuden lainsäädännön vaatimuksiin sekä työjärjestelyt, kuten mahdollisen lisähenkilöstön palkkaaminen, ja viranomaisen asiakkaalle suunnatun ohjeistuksen päivittäminen. Asiakasmaksujen palauttamisesta tai perimättä jättämisestä voisi mahdollisesti aiheutua tietojärjestelmäkustannuksia.

Ehdotettava asiakkaansuojasääntely aiheuttaisi sääntelyn piiriin tuleville viranomaisille ja muille palvelujen järjestäjille uutta sääntelyä koskevan neuvontavelvoitteen. Uudistus voisi työllistää neuvonnan osalta myös muita kuin maksuhuojennuksia käsitteleviä (tällä hetkellä kunnan viranomaisia), kuten aluehallintovirastoja, Valviraa ja yleistä oikeusaputoimistoa sekä mahdollisesti kuluttajansuojaviranomaisia. Lisätietopyynnöt asiakkailta ja palveluntuottajilta tulisivat oletettavasti lisääntymään jonkin verran.

Potilas- ja sosiaaliasiamiesten tulisi neuvoa asiakkaita hyvitysvaatimuksiin liittyvissä kysymyksissä. Työtehtävien lisääntymisen lisäksi uusista säännöksistä aiheutuisi potilas- ja sosiaalimiehille kouluttautumistarpeita.

Viranomaisille aiheutuisi mahdollisesti nykyistä enemmän asioiden muutoksenhakuun liittyvää työtä. Hallinnollista työtä aiheutuisi esimerkiksi asiakasmaksupäätösten oikaisuvaatimusten käsittelystä. Ehdotettava sääntely lisäisi jonkin verran juttumääriä myös oikeusistuimissa kuten hallinto-oikeuksissa ja käräjäoikeuksissa sekä ylemmissä oikeusasteissa. Sitä, kuinka monta, minkä tyyppistä ja kuinka laajaa tapausta tuomioistuimiin päätyisi vuodessa, on erittäin vaikeaa arvioida. On esitetty, että uudesta sääntelystä aiheutuisi oikeusistuimiin (yleiset tuomioistuimet ja hallintotuomioistuimet) merkityksellistä juttumäärien kasvua. Oikeustapausten merkittävää lisääntymistä voidaan kuitenkin pitää epätodennäköisenä. Terveys- ja sairaanhoidossa vahinkoa kärsineet saattaisivat aiheutuneiden henkilövahinkojen korvaamista koskevat

asiat todennäköisesti jatkossakin potilasvakuutuskeskuksen käsiteltäviksi ja mahdolliset erimielisyydet potilasvahinkolautakunnan käsiteltäviksi. Vahingonkorvauskanteen nostamiseen yleisessä tuomioistuimessa julkista palvelun järjestäjää vastaan taas liittyy asiakkaalle aiheutuva oikeudenkäyntikuluriski (ml. oikeudenkäyntimaksu). Voidaankin arvioida, että vahingonkorvausjuttuja päätyisi tuomioistuinten käsittelyyn joitakin yksittäisiä vuodessa.

Maksuhuojennukset taas voidaan, kuten edellä on todettu karkeasti jaotella kahteen ryhmään; niihin, joissa alkuperäinen asiakasmaksu on pieni tai sitä ei ole lainkaan ja niihin, joissa asiakasmaksu on asiakkaalle merkittävä. On oletettavaa, että ensimmäiseen ryhmään kuuluvia asioita ei juurikaan päätyisi tuomioistuinten käsiteltäviksi. Jälkimmäisissä taas asiakkaalla on usein intressi ajaa asiaansa viime kädessä vaikka tuomioistuimessa asti. Tuomioistuinkäsittelyyn etenemistä asiakkaan kannalta helpottaa oikeudenkäynnin maksuttomuus kyseisissä muutoksenhakuasioissa. Voidaankin arvioida, että näitä tapauksia päätyisi hallinto-oikeuksiin arviolta muutamia kymmeniä vuodessa.

Sisällöllisesti uutta olisi se, että oikeusistuimissa tulisi ottaa kantaa palvelun laatuun ja asianmukaisuuteen esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä koulutuspalveluissa. Lisäksi tuomioistuinten pohdittavaksi voisi tulla julkisen vallan käytön ja tosiasiallisen hallintotoiminnan rajanvetoon liittyviä kysymyksiä. Vaikka mahdolliset valitusreitit eivät ehdotettavan sääntelyn myötä lisääntyisi (maksuhuojennukset käsiteltäisiin kyseisen maksulainsäädännön mukaisin menettelyin) on esitetty näkemyksiä, joiden mukaan asiakkaan päällekkäisten tai rinnakkaisten vaatimusten käsittelyn hallinta eli se, että asiakas voi saattaa asian vireille useassa eri viranomaisessa usein eri oikeusturvakeinoin, olisi ehdotettavan sääntelyn myötä ongelmallista.

Jonkin verran hallinnollista työtä aiheutuisi myös mahdollisten takautumisvaatimusten laatimisesta yksityisille ostopalvelujen tuottajille. Toisaalta ehdotettavan sääntelyn myötä palvelun järjestäjällä olisi nykyistä paremmat mahdollisuudet saada ostopalvelun tuottajalta hyvitys sen tuottamassa palvelussa olleen virheen vuoksi.

Aluehallintovirastojen kantelujen käsittelyyn liittyvät tehtävät voisivat puolestaan osaltaan vähentyä, sillä mahdollisuus saattaa maksuhuojennusvaatimus käsiteltäväksi asiakasmaksuprosessissa voisi olla omiaan vähentämään aluehallintovirastoille tehtävien kanteluiden määrää.

Vaikutukset kuluttajariitalautakunnan toimintaan

Kuluttajariitalautakunnan toimivalta laajenisi muun tahon kuin elinkeinonharjoittajan tai julkisyhteisön eli muun muassa niin sanotun kolmannen sektorin tarjoamiin palveluihin.

Toimivallan laajentumisesta seuraavan asiamäärän kasvun suuruutta on etukäteen hyvin vaikea ennustaa. Kaiken kaikkiaan voidaan olettaa, että kuluttajariitalautakunnan asiamäärät kasvaisivat toimivallan laajennuksen myötä muutamalla tapauksella vuosittain. Kuluttajariitalautakunnan voidaan arvioida kykenevän hoitamaan uuden tehtävän nykyisillä voimavaroillaan.

Taloudelliset vaikutukset

Ehdotettu sääntely täsmentäisi palvelun järjestäjän ja tuottajan velvollisuuksia suhteessa asiakkaaseen palvelun ollessa virheellinen.

Säännökset johtaisivat todennäköisesti siihen, että asiakkaat tekisivät nykyistä useammin vaatimuksia palvelun järjestäjälle tai tuottajalle palvelun virheellisyyden perusteella. Toisaalta säännökset ovat omiaan kannustamaan siihen, että palvelut järjestetään ja tuotetaan lainsäädännössä asetettujen vaatimusten mukaisesti. Virheen seuraamuksia koskevista säännöksistä aiheutuisi siten pitkällä aikavälillä mahdollisesti vähemmän kustannuksia kuin ensi vaiheessa.

Uusista säännöksistä aiheutuvia kokonaiskustannuksia palvelun järjestäjille ja tuottajille ei ole mahdollista arvioida tarkasti euromääräisesti muun muassa johtuen tämän hetken epäkohtailmoitusten puutteellisesta tilastoinnista. On kuitenkin oletettavaa, että uusista asiakkaan oikeusasemaa parantavista säännöksistä julkisyhteisölle aiheutuvat kustannukset ovat vähäisiä verrattuna julkisista palveluista aiheutuviin kokonaiskustannuksiin.

Kertaluonteisia kustannuksia aiheutuisi lainsäädännön toimeenpanosta, kuten palvelun järjestäjien ja tuottajien toimintansa ohjeistuksen ja menettelyn läpikäymisestä ja päivittämisestä sekä henkilökunnan kouluttamisesta.

Jatkuvampia taloudellisia vaikutuksia aiheutuisi oletettavasta asiakasmaksukertymän alenemasta sekä mahdollisten nykyistä sääntelyä laajempien vahingonkorvausten maksamisesta. Näiden taloudellisten vaikutusten euromääräistä suuruutta ei ole tässä yhteydessä mahdollista arvioida.

Palvelun järjestäjän ostaessa palvelun toiselta taholta (ostopalvelutilanteet) säännökset selkeyttäisivät osaltaan myös palvelun järjestäjän ja tuottajan välistä suhdetta. Jos virhe johtuisi palvelun tuottajan suorituksesta, virheen seuraamuksista aiheutuvat kustannukset kanavoituisivat ehdotettujen säännösten mukaan palvelun tuottajan maksettavaksi.

Eräiden näkemysten mukaan asiakkaan oikeussuojan parantaminen aiheuttaisi toiminnan kallistumisesta johtuvan kustannusten lisäyksen sekä kustannuspaineen yritysvaikutuksena, kuntatalouteen ja sairausvakuutuksen rahoitukseen. Ehdotettava sääntely voisi nostaa ostopalvelun hintaa aiheuttamalla yksityiselle palveluntuottajalle riskiä uusista vaatimuksista. Yritysvaikutuksilla olisi tätä kautta vaikutuksia myös julkisen järjestäjän toimintaan ja kustannuksiin.

5 Muut toteuttamisvaihtoehdot

5.1 Vaihtoehdot ja niiden vaikutukset

5.1.1 KSL 9 a luku

Yleistä

Ehdotuksessa esitetään, että KSL:iin lisättäisiin uusi luku, jossa säädettäisiin eräiden henkilön kohdistuvien palvelujen osalta kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan oikeuksista ja velvollisuuksista palvelun viivästys- ja virhetilanteissa. Valmistelussa on arvioitu myös muita vaihtoehtoja erityisesti soveltamisalan osalta.

KSL:ssa ei säädetä nimenomaisesti henkilön kohdistuvista palveluista. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että nämä palvelut jäisivät täysin kaiken sääntelyn ulkopuolelle. Lain yleisiä kaikkia kulutushyödykkeitä koskevia säännöksiä sovelletaan myös henkilön kohdistuviin palveluihin. Samoin näitä palveluja koskeviin sopimuksiin sovelletaan käytännössä niitä KSL:n 8 luvun säännöksiä, joiden katsotaan ilmentävän yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita. Eräiden palvelujen osalta on olemassa myös runsaasti sektorikohtaista sääntelyä.

Nykytilan säilyttäminen

Uuden, henkilön kohdistuvia palveluja koskevan luvun säätäminen ei siis edellä todetun mukaisesti olisi välttämätöntä kuluttajien aseman turvaamiseksi. Tilanne olisi voitu myös jättää entiselleen. Henkilöpalveluja koskevien nimenomaisten säännösten on kuitenkin arvioitu selkeyttävän osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia ja lisäävän näin oikeusvarmuutta. Uusissa säännöksissä voitaisiin lisäksi ottaa huomioon henkilön kohdistuvien palvelujen erityispiirteet sekä 8 luvun säätämisen jälkeen tapahtuneet lainsäädännölliset ja toimintaympäristön muutokset esimerkiksi hinnan ilmoittamisen sekä palvelujen varaamisen osalta. Koska ehdotetut säännökset olisivat pakottavia, toisin kuin yleiset sopimusoikeudelliset periaatteet, sopimukseen ei voitaisi ottaa kuluttajan kannalta huonompaan lopputulokseen johtavia ehtoja.

Suppea soveltamisala

Uusi luku olisi voitu myös rajata koskemaan vain sellaisia palveluja, jotka kohdistuvat suoraan henkilön kehoon. Tällaisia palveluja ovat suurin osa terveydenhoitopalveluista, osa sosiaalipalveluista sekä kosmeettiset palvelut. Tässä vaihtoehdossa etuna olisi ollut palvelujen samankaltaisuus, mistä johtuen säännöksiä laadittaessa olisi voitu ottaa vielä paremmin huomioon juuri näitä palveluja koskevat erityispiirteet Puutena olisi kuitenkin ollut se, että monet soveltamisalaan otettuja palveluja läheisesti muistuttavat palvelut, jopa palvelut saman sektorin sisällä, olisivat jääneet soveltamisalan ulkopuolelle. Näiden palvelujen osalta olisi jatkossa ollut epäselvää, sovellettaisiinko niihin analogisesti ehdotetun luvun säännöksiä vai 8 luvun säännöksiä.

Laaja soveltamisala

Valmistelussa arvioitiin myös nyt ehdotettua laajempaa soveltamisalaa, johon olisi otettu kaikki palvelut, joiden voidaan jollain tapaa katsoa kohdistuvan henkilöön ja joista ei vielä ole nimenomaisia säännöksiä KSL:ssa tai muualla laissa. Kuluttajaneuvonnassa ja kuluttajariitalautakunnassa on todettu, että myös esimerkiksi konsultti- ja neuvontapalveluissa on esiintynyt ongelmia, joiden ratkaiseminen helpottuisi, jos kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan oikeuksista ja velvollisuuksista viivästys- ja virhetilanteissa olisi laissa nimenomaiset säännökset. Valmistelussa päädyttiin kuitenkin siihen, että kaikkia henkilöön kohdistuvia palveluja ei niiden erilaisuudesta johtuen ole mahdollista säännellä samalla tavalla. Muiden palvelujen ottaminen soveltamisalaan olisi edellyttänyt erillisiä, nimenomaan kyseisiä palveluja koskevia säännöksiä, mikä heikentäisi luvun selkeyttä.

Mielihyvän menetyksen korvaaminen

Valmistelussa arvioitiin myös mahdollisuutta sisällyttää ehdotettavaan lukuun säännös, jonka mukaan toimeksisaaja olisi muiden vahinkojen korvaamisen lisäksi velvollinen korvaamaan tilaajalle palvelun viivästymisestä tai virheestä aiheutunut mielihyvän menetys. Tätä uutta korvausaihetta perusteltiin sillä, että monissa henkilöön kohdistuvissa palveluissa mielihyvän menetys on merkittävä osa palvelun viivästyksestä tai virheestä kuluttajalle aiheutuvaa vahinkoa. Lisäksi todettiin, että vastaava korvaus on mahdollista saada matkapalveluyhdistelmästä annetun lain perusteella ja kyseisen lain soveltamisalaan kuuluvat palvelut ovat osin vastaavia kuin eräät ehdotetun lain soveltamisalaan kuuluvat. Kyseistä korvausaihetta pidettiin kuitenkin epäselvänä ja vaikeasti määriteltävissä olevana. Lisäksi sen arvioitiin lisäävän merkittävästi elinkeinonharjoittajille aiheutuvia kustannuksia niin hallinnollisina menoina kuin suoranaisina vahingonkorvauksina. Tämän vuoksi uuden korvausaiheen sisällyttämistä säännöksiin ei pidetty tarkoituksenmukaisena.

5.1.2 Asiakkaansuojasäätely

Yleistä

Seuraavassa on lyhyesti kuvattu valmistelun aikana esitettyjä vaihtoehtoisia toteuttamistapoja asiakkaan oikeusaseman parantamiseksi. Nyt ehdotettava malli on jaksossa 4 kuvatulla tavalla yhdistelmämalli, jossa olisi tietyt säännökset ja viittaukset kootusti asiakkaansuojaa koskevassa yleislaissa, mutta sisällöllistä säätelyä sektori-kohtaisessa substanssilainsäädännössä, kuten maksulaeissa.

Nykytilan säilyttäminen

Valmistelun aikana on esitetty näkemyksiä, joiden mukaan erityisesti julkisesti järjestettyjen palvelujen asiakkaansuojan sääntelemineen ehdotettavalla tavalla ei ole perusteltua, vaan nykytila tulisi säilyttää. Kollektiivista viranomaisvalvontaa tulisi kehittää edelleen ja tässä yhteydessä osana valvonnan kokonaistarkastelua selvittää ja arvioida myös yksittäisen asiakkaan oikeussuojan tarpeita. Nykytilan säilyttämistä puoltavien näkemysten mukaan julkisen palvelun asiakkaan asema lakisääteisen palvelun vastaanottajana eroaa siinä määrin elinkeinoharjoittajan tarjoaman palvelun asiakkaan asemasta, että vastaavista yksittäisen asiakkaan oikeussuojakeinoista ei ole tarpeen säätää. Nykytilan säilyttämisestä ei aiheutuisi uusia taloudellisia tai hallinnollisia vaikutuksia palvelun järjestäjille tai viranomaisille.

Säätely kattavasti yleislaissa

Oikeusministeriön työryhmän laatiman raportin Asiakkaansuojan kehittämisestä julkisissa hyvinvointipalveluissa (OM raportti 13/2011) liitteenä oli lakiluonnos asiakkaansuojasta julkisissa ja eräissä muissa sosiaali-, terveys-, kuntoutus ja koulutuspalveluissa. Luonnoksen soveltamisala oli rajoitettu lakiluonnoksen nimikkeessä mainittuihin palveluihin. Lakiluonnoksessa oli säännökset muun muassa markkinoinnista, palvelun virheestä, virheilmoituksesta, virheen oikaisusta, maksun alentamisesta, vahingonkorvauksesta, hyvitysvaatimuksen käsittelemisestä, valvonnasta sekä markkinointia koskevan kiellon määrittämisestä. Kattavamman yleislain hyvänä puolena voidaan pitää asiakkaan oikeussuojasäännösten kokoamista yhteen lakiin. Tässä esityksessä päädytyn hybridimallin etuna on puolestaan se, että säätely voidaan sovittaa paremmin yhteen palveluja koskevaan erityislainsäädännön säännösten kanssa.

Sääntely erillislaeissa

Valmistelun aikana ovat erityisesti julkisten palvelujen järjestämisestä vastaavat tahot pitäneet perustellumpana vaihtoehtona mahdollisista asiakkaan oikeussuojakeinoista säättämistä kokonaan erillislaeissa. Tällöin kunkin palvelun erityispiirteet voitaisiin yleislaissa toteutettavaa sääntelyä paremmin ottaa huomioon. Tämä vaihtoehto edellyttäisi usean lain muuttamista ja siihen liittyy ongelmia sääntelyn eheyden ja kattavuuden näkökulmasta. Valmistelussa on päädytty vaihtoehtoon, jossa maksuhuojenuksista säädettäisiin erityislainsäädännössä. Markkinointia ja menettelyä asiakassuhteessa sekä vahingonkorvaussääntelyä voidaan kuitenkin pitää sillä tavoin yleislainsäädäntöön luontevammin kuuluviksi, että näiden säännösten ottamista kuhunkin erillislakiin ei ole pidetty tarkoituksenmukaisena.

Suppea soveltamisala

Valmistelun aikana on arvioitu ehdotettavan sääntelyn soveltamisalaa eri näkökulmista. Esityksessä on päädytty esittämään julkisesti järjestettyjä ja muun kuin elinkeinoharjoittajan tarjoamia palveluja koskevan sääntelyn soveltamisalaksi samaa kuin KSL:n uuden 9 a luvun soveltamisala. Vaihtoehtoisesti soveltamisala olisi voinut olla myös suppeampi käsittäen esimerkiksi ne palvelut, joissa oikeussuojan tarve on suurin. Tällaisia palveluja ovat erityisesti palvelut, joissa asiakkaan maksettavaksi jäävä maksu voi olla hyvinkin tuntuva, kuten sosiaalihuollon palveluista asumispalvelut, taikka palvelut, joissa julkisella järjestäjällä voidaan katsoa olevan erityinen velvollisuus varmistaa palvelun asianmukaisuus, kuten lapsen oikeus turvalliseen varhaiskasvatus- ja opiskelu ympäristöön. Suppeaa soveltamisalaa puoltaisi sääntelyn kohdistaminen asiakkaan oikeussuojan kannalta keskeisimpiin kysymyksiin ja mahdollisuus säätää oikeussuojakeinoista kyseisessä sektorilainsäädännössä. Toisaalta suppea soveltamisala voisi tehdä sääntelystä aukollista henkilöön kohdistuvien palvelujen linkittyessä toisiinsa, kuten sosiaali- ja terveydenhuollossa. Esitettävää KSL 9 a lukua suppeampi soveltamisala ei olisi myöskään kilpailuneutraaliteetin näkökulmasta perusteltu, kun palvelujen tuotantotavat edelleen muuttuvat ja julkisen ja yksityisen sektorin rinnakkainen tuotanto lisääntyy.

Hyvitys

Yhtenä vaihtoehtona maksuseuraamuksille ja vahingonkorvaussääntelyn muutoksille on esitetty palvelun virheellisyyden hyvittämistä. Hyvitys on oikeudellisena käsitteenä laaja-alaisempi kuin virheellisen palvelun vuoksi perimättä jätetty tai alennettu asiakasmaksu taikka vahingonkorvauslaissa tarkoitettu vahingonkorvaus. Hyvitys on perinteisesti ollut käytössä nimenomaan perus- ja ihmisoikeusloukkaustilanteissa ja kuullut ylimpien laillisuusvalvojen keinovalikoimaan. Eduskunnan oikeusasiamiehestä

annetun lain (197/2002) 11 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamies voi laillisuusvalvontaansa kuuluvassa asiassa tehdä toimivaltaiselle viranomaiselle esityksiä tapahtuneen virheen oikaisemiseksi tai epäkohdan korjaamiseksi. Oikeusasiamies on ratkaisukäytännössään tässä tarkoituksessa tehnyt myös hyvitysesityksiä, joiden tarkoituksena on, että tapahtunut oikeuksien loukkaus hyvitetään kantelijalle. Oikeusasiamiehen esityksiin perustuva hyvitys voi olla ainakin kolmenlainen. Se voi olla vahingonkorvauslain mukainen vahingonkorvaus, hyvitys oikeuden tai vapauden loukkaamisesta tai lain vastaisesta menettelystä aiheutuneen vahingon, epäoikeudenmukaisuuden tuntemuksen, vääryyskokemuksen tai muun sellaisen korvaamista tai hyvittämistä. Hyvitys voi olla aineeton, kuten pahoittelu, anteeksipyyntö tai muu toimenpide, tai rahallinen korvaus. Hyvitysesitys on voinut koskea myös aineettoman vahingon korvaamista eli olla luonteeltaan niin sanottu kärsimyskorvaus (EOAK/695/2018). Perustuslakivaliokunta on ilmoittanut pitävänsä oikeusasiamiehen esityksiä hyvityksestä selvissä tapauksissa perusteltuna yksilöiden pääsemiseksi oikeuksiinsa, soinnollisen ratkaisun löytämiseksi ja turhien oikeusriitojen välttämiseksi (PeVM 12/2010 vp).

Hyvitys on seuraamuksena luonteeltaan joustava. Rahallinen hyvitys voitaisiin määrätä myös maksuttomassa palvelussa olleen virheen vuoksi toisin kuin nyt ehdotettava asiakasmaksuun sidottu seuraamus. Hyvitys olisi seuraamuksena luonteeltaan myös siinä mielessä yhdenvertainen, että se ei olisi sidottu asiakkaan palvelusta suoritamaan maksuun myöskään silloin, kun tietty maksu määrätään asiakkaan tulojen perusteella. Hyvityksen saisi samanlaisessa tilanteessa siis se, joka olisi tuloon perustuvan asiakasmaksun vuoksi ollut velvollinen maksamaan palvelusta asiakasmaksun sekä se, jolle kyseinen palvelu olisi maksuton. Toisaalta juuri hyvitysseuraamuksen joustavuuden ja siihen liittyvien ennakoitavuusongelmien vuoksi sen määräämismenettelystä aiheutuva hallinnollinen työ olisi suurempi kuin olemassa olevan maksuseuraamusjärjestelmän soveltaminen. Hyvitysseuraamuksen osalta tulisi edelleen pohtia, mikä taho hyvityksen voisi määrätä. Yksi vaihtoehto olisi säätää hyvitysseuraamuksen määräämisestä muistutuksen tai kantelun käsittelyn yhteydessä, mikä kuitenkin muuttaisi mahdollisesti kyseisten menettelyjen luonnetta. Lisäksi tulisi selvittää mahdolliseen muutoksenhakuun liittyviä kysymyksiä, kuten hyvitysesityksen tai -määräyksen oikeudellista luonnetta ja sitovuutta.

5.2 Ulkomaiden lainsäädäntö ja muut ulkomailla käytetyt keinot

5.2.1 Ruotsi

Kuluttajansuojaa koskevista kysymyksistä säädetään Ruotsissa muun muassa kuluttajapalvelulaissa (*konsumtjänstlag*¹), sopimusehdoista kuluttajasuhteissa annettussa laissa (*lag om avtalsvillkor i konsumentförhållanden*²) ja markkinointilaissa (*marknadsföringslag*³).

Kuluttajapalvelulakia sovelletaan tiettyihin elinkeinonharjoittajan kuluttajille tarjoamiin palveluihin. Elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan laissa luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka toimii omaan liiketoimintaansa liittyvissä tarkoituksissa. Kuluttajapalvelulaki koskee esineisiin kohdistuvia palveluja.

Ruotsin parlamentti edellytti vuonna 2006 kuluttajapalvelulain kokonaistarkastelua. Selvitysmies Bertil Bengtsson laati aiheesta ensimmäisen selvityksen (*Bör konsumenttjänstlagen utvidgas, en diskussionspromemoria, DS 2008:55*), ja siitä saadun lausuntopalautteen perusteella aiheesta laadittiin mietintö (*Bör konsumenttjänstlagen utvidgas, en promemoria, DS 2009:13*). Mietinnössä ehdotettiin lain soveltamisalan laajentamista koskemaan uusia palvelutyypppejä, kuten henkilön käsittelyä ja hoivaa sekä tiettyjä julkisia palveluita. Ehdotettua kuluttajapalvelulain soveltamisalan laajentamista julkisiin palveluihin perusteltiin sekä asiakkaiden että palveluntarjoajien yhdenvertaisuudella. Hanke ei ole edennyt. Ruotsin parlamentti totesi vuonna 2011, että yksilön oikeudet julkisessa palvelutarjonnassa ja muissa ehdotuksessa käsitellyissä palveluissa tulisi turvata kehittämällä sektorikohtaista lainsäädäntöä, kuten koulu- tai terveydenhuoltolainsäädäntöä. Oikeuskäytännössä kuluttajapalvelulakia sovelletaan analogisesti myös niihin palveluihin, jotka jäävät lain soveltamisalan ulkopuolelle.

Sopimusehdoista kuluttajasuhteissa annettua lakia sovelletaan sopimusehtoihin, joita elinkeinonharjoittajat käyttävät tarjotessaan kuluttajille tavaroita, palveluja tai muita hyödykkeitä. Elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan laissa luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka toimii liiketoimintaansa liittyvissä tarkoituksissa, olivatpa ne julkisia tai yksityisiä.

¹ Konsumenttjänstlag (1985:716)

² Lag (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden

³ Marknadsföringslag (2008:486)

Markkinointilakia sovelletaan tiettyjä säännöksiä lukuun ottamatta elinkeinonharjoittajien markkinointiin myös muissa kuin kuluttajasuhteissa. Lakiin sisältyvä elinkeinonharjoittajan määritelmä on vastaava kuin kuluttajapalvelulaissa.

5.2.2 Norja

Markkinoinnista säädetään Norjassa markkinointilaissa (*markedsføringsloven*⁴). Sitä sovelletaan julkisyhteisön toimintaan, jos toiminta katsotaan luonteeltaan kaupalliseksi. Sitä, ylittyykö vaatimus toiminnan kaupallisuudesta ja kuuluko tietty julkinen palvelu lain soveltamisalaan, arvioidaan tapauskohtaisesti. Markkinointilain noudattamista valvoo kuluttaja-asiamies (*forbrukerombudet*).

Norjan lainsäädäntöön ei sisälly sopimusoikeudellisia säännöksiä kuluttajan oikeuksista henkilöön kohdistuvien palvelujen virhe- ja viivästystilanteissa.

5.2.3 Tanska

Markkinoinnista säädetään Tanskassa markkinointilaissa (*markedsføringsloven*⁵). Sitä sovelletaan lain 1 §:n mukaan sekä yksityiseen että julkiseen toimintaan silloin, kun tuotteita tarjotaan markkinoilla. Lain 2 §:n mukaan tuotteella tarkoitetaan sekä tavaroita että palveluita. Markkinointilain noudattamista valvoo kuluttaja-asiamies (*forbrugerombudsmanden*).

Lain 1 §:n perustelujen⁶ mukaan myös julkisten palvelujen tarjoaminen voi kuulua markkinointilain soveltamisalaan, jos palveluja tarjotaan markkinaehdoin. Tällaisia palveluita voivat olla koulutusalan palvelut, kuten opetus kouluissa ja korkeakouluissa, sosiaalipalvelut, kuten päivähoito ja kotihoito, sekä tietyt terveystalvelut. Ratkaiseva peruste sille, että markkinointilakia sovelletaan julkisiin palveluihin, on perustelujen mukaan se, että palvelun tarjoaminen tapahtuu markkinoilla tai markkinoiden kaltaisissa olosuhteissa. Arvioinnissa otetaan huomioon esimerkiksi se, suoritetaanko palvelusta maksu ja onko julkisen tahon ja yksityisten yritysten välillä kilpailua. Lakia sovelletaan palveluiden tarjoamiseen myös sellaisissa tapauksissa, joissa on vain julkisia palveluntarjoajia, jos palvelut suoritetaan muutoin markkinaehdoin. Sääntely on perustelujen mukaan tarpeen sen vuoksi, että palvelun saajalle ei ole merkitystä, onko

⁴ Lov om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. (markedsføringsloven) LOV 2009-01-09-2

⁵ Lov om markedsføring LOV nr 426 af 03/05/2017

⁶ https://www.ft.dk/samling/20161/lovforslag/L40/som_fremsat.htm

palveluntarjoaja yksityinen yritys vai julkinen taho. Lisäksi perusteluissa huomaute-
taan, että markkinointilain sääntely on täydentävää suhteessa julkisyhteisöä koskeviin
hallinto-oikeudellisiin normeihin.

Kuluttajasopimuksia koskevaa lakia (*forbrugeraftaleloven*) sovelletaan kuluttajasopi-
muksiin, joilla tarkoitetaan laissa sopimusta, jonka elinkeinonharjoittaja tekee osana
elinkeinoaan, kun toinen osapuoli (kuluttaja) toimii pääasiassa elinkeinonsa ulkopuo-
lella. Lakiin ei sisälly erityissäännöksiä henkilöön kohdistuvista palveluista.

6 Lausuntopalaute

Täydennetään tältä osin esityksen jatkovalmistelussa.

7 Säännöskohtaiset perustelut

7.1 Kuluttajansuojalaki

Yleiset säännökset

1 §. Soveltamisala. Pykälässä määriteltäisiin luvun säännösten soveltamisala.

Luvussa säädettäisiin pykälän 1 *momentin* mukaan eräistä henkilöön kohdistuvista palveluista, joita elinkeinonharjoittaja (*toimeksisaaja*) suorittaa kuluttajan (*tilaaja*) kanssa tehdyn sopimuksen perusteella. Kuluttajalla tarkoitettaisiin lain 1 luvun 4 §:ssä tarkoitettua luonnollista henkilöä ja elinkeinonharjoittajalla 1 luvun 5 §:ssä tarkoitettua luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä.

Luvun soveltamisalaan kuuluisivat vain elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan väliseen sopimukseen perustuvat palvelut. Vastaavia palveluja voi tarjota myös julkinen sektori sekä muut tuloa tai taloudellista hyötyä tavoittelemattomat toimijat eli ns. kolmas sektori (mm. säätiöt ja yhdistykset). Luvun säännöksiä sovellettaisiin julkisen ja kolmannen sektorin palveluntarjoajaan vain, jos sitä voidaan pitää lain 1 luvun 5 §:ssä tarkoitettuna elinkeinonharjoittajana.

Jos yksityishenkilölle tarjottaisiin henkilöön kohdistuvaa palvelua, joka perustuisi muuhun kuin kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan väliseen sopimukseen, palveluun ei sovellettaisi tämän luvun säännöksiä. Esimerkiksi työnantajan tarjotessa työntekijöilleen virkistyspäivänä elinkeinonharjoittajalta tilaamiaan hyvinvointi- ja elämyspalveluja sopimus palvelujen suorittamisesta on tehty työnantajan ja palveluntarjoajan välillä. Ratkaisevaa ei aina olisi myöskään se, mikä taho maksaa palvelut, jos palvelujen suorittaminen perustuisi kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan väliseen sopimukseen. Esimerkiksi vakuutusyhtiön maksaessa sairauskuluvakuutuksesta kuluttajan hoitokulut suoraan sairaalalle maksusitoumuksen perusteella, palveluun sovellettaisiin tätä lukua, koska vakuutusyhtiö ei olisi terveyspalvelun antamista koskevassa sopimuksessa osapuolena.

Tilaaja voi maksaa palvelun myös kunnan antamalla sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisella palvelusetelillä. Tällöin tilaaja tekee sopimuksen palvelun tuottajan kanssa palvelun antamisesta. Lain 6 §:n mukaan tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakas voi myös viedä hä-

nen ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos palvelusetelillä hankittu palvelu kuuluu ehdotetun luvun soveltamisalaan, siihen sovellettaisiin tämän luvun säännöksiä.

Henkilöön kohdistuvien palvelujen käsite on laaja. Pykälän 1 momentissa lueteltaisiin erikseen ne henkilöön kohdistuvat palvelut, joihin luvun säännöksiä sovellettaisiin. Näitä olisivat terveyspalvelut, sosiaalipalvelut, liikunta- ja muut hyvinvointipalvelut, elämys- ja juhlapalvelut, ravintolapalvelut, taksiliikenteen palvelut, ulkonäköön kohdistuvat palvelut, harrastuskurssit sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalvelut. Muihin palveluihin, joita voidaan pitää henkilöön kohdistuvina, tämän luvun säännöksiä ei sovellettaisi.

Eräät palvelut voivat kuulua useampaan momentissa luetelluista palvelulajeista. Esimerkiksi hierontapalvelu voi olla niin terveyspalvelu kuin hyvinvointipalvelukin. Lain-säädäntö sisältää määritelmiä siitä, mitä terveydenhoidolla tarkoitetaan, mutta ehdotetun luvun säännösten kannalta ei kuitenkaan olisi tarkoituksenmukaista määritellä sitä, milloin kyse on esimerkiksi terveyspalvelusta ja milloin hyvinvointipalvelusta, koska molemmat palvelut kuuluisivat luvun soveltamisalaan.

Tyypillisiä kuluttajan elinkeinonharjoittajalta hankkimia terveyspalveluja ovat esimerkiksi laboratoriopalvelut, radiologiset tutkimuspalvelut ja muut niihin verrattavat kuvantamis- ja tutkimuspalvelut, muut terveydentilan tai sairauden toteamiseksi taikka hoidon määrittelemiseksi tehtävät tutkimukset ja toimenpiteet, fysioterapeuttipalvelut ja muut suorituskykyä parantavia ja ylläpitäviä toimenpiteitä ja terapioita sisältävät palvelut, lääkäri- ja hammaslääkäripalvelut ja muut terveyden- ja sairaanhoitopalvelut sekä näihin rinnastettavat palvelut, hierontapalvelut sekä potilassiirtopalvelut.

Elinkeinonharjoittajien kuluttajille tarjoamat sosiaalipalvelut vastaavat luonteeltaan osittain niitä palveluja, joita kunnallinen sosiaalihuolto tarjoaa. Elinkeinonharjoittajien tarjoamia palveluja ovat esimerkiksi ikääntyneiden ja vammaisten palveluasuminen ja päivätoiminta sekä päihdekuntoutus. Merkitystä ei ole sillä, tarjotaanko palveluja avopalveluna vai laitoksessa. Myös kotipalvelut ja muut erilaiset sosiaalipalvelujen tukipalvelut voisivat olla momentissa tarkoitettuja sosiaalipalveluja riippuen siitä, mikä niiden sisältö on. Kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina annetaan ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja. Ehdotetun luvun soveltamisalaan kuuluvina kotipalveluina voitaisiin pitää esimerkiksi henkilökoh-taisissa toimissa, kuten pesuissa ja pukeutumisessa avustamista ja lääkkeiden antamisesta huolehtimista, mutta ei esimerkiksi siivous- ja vaatehuoltopalvelua.

Liikuntapalveluja ovat esimerkiksi erilaiset kuntosalipalvelut, kuntotestit sekä personal trainer -palvelut. Muut hyvinvointipalvelut ovat palveluja, joiden tarkoituksena on kuluttajan hyvinvoinnin eri osa-alueiden ylläpitäminen ja lisääminen, mutta jotka eivät ole

edellä mainittuja terveys- tai sosiaalipalveluja. Hyvinvointipalveluja ovat esimerkiksi hyvinvointikartoitukset, muu kuin lääkinnällinen hierontapalvelu sekä erilaiset vaihtoehtohoidot, kuten homeopatia, vyöhyketerapia, kuppaus ja aromaterapia.

Elämyspalveluja ovat esimerkiksi kulttuuri- ja taidepalvelut sekä erilaiset vapaa-ajanviettopalvelut. Kulttuuri- ja taidepalveluja ovat muun muassa konsertit, teatteriesitykset ja taidenäyttelyt. Vapaa-ajanviettopalveluja ovat muun muassa seikkailu- ja luontopalvelut sekä kylpyläpalvelut. Juhlapalveluihin kuuluvat esimerkiksi juhlatilaisuuksien, kuten häiden ja hautajaisten järjestäminen. Jos palveluun sisältyy vain ruoan toimittaminen tilaisuuteen, siihen sovellettaisiin 5 luvun kuluttajankauppaa koskevia säännöksiä.

Myös ravintolapalvelut kuuluisivat luvun soveltamisalaan. Pykälässä tarkoitetusta ravintolapalvelusta olisi kyse silloin, kun ruuan tarjoilu ja nauttiminen tapahtuvat palveluntarjoajan tiloissa. Kyse ei sen sijaan olisi luvun soveltamisalaan kuuluvasta ravintolapalvelusta, jos tilaaja vain noutaisi ruuan palveluntarjoajan tiloista tai ruoka kuljetettaisiin tilaajalle joko ravintolapalvelun tarjoajan tai toisen elinkeinonharjoittajan toimesta.

Taksiliikenteen palvelut kuuluisivat myös luvun soveltamisalaan. Tässä tarkoitettuja taksiliikenteen palveluja ovat palvelut, joissa on kyse liikenteen palveluista annetun lain 4 §:ssä tarkoitetusta taksiliikenteestä. Taksin välityspalvelu ei kuuluisi ehdotetun luvun soveltamisalaan. Ehdotuksen mukaan välityskeskustoimia koskisi sen sijaan KSL 12 luvun 1 §:n säännös välittäjän vastuusta.

Luvun soveltamisalaan kuuluisivat lisäksi henkilön ulkonäköön kohdistuvat palvelut, kuten parturi- ja kampaamopalvelut, erilaiset kauneudenhoitopalvelut sekä tatuointipalvelut.

Soveltamisalaan kuuluisivat myös erilaiset kuluttajille tarjottavat harrastuskurssit, kuten liikunta-, kieli-, käsityö-, taide- ja elämäntaitokurssit.

Luvun säännöksiä sovellettaisiin ehdotuksen mukaan myös varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluihin. Elinkeinoharjoittajat tarjoavat kuluttajille päiväkodissa tai perhepäiväkodissa annettavaa varhaiskasvatusta ja koulutuksen osalta esimerkiksi ammatillista kurssitusta sekä pääsykoevalmennusta.

Edellä todetun mukaisesti luvun säännöksiä ei sovellettaisi muihin kuin tässä pykälässä lueteltuihin palveluihin. Soveltamisalan ulkopuolelle jäisivät siten esimerkiksi majoituspalvelut, viestintäpalvelut, finanssipalvelut, kuten pankki- ja vakuutuspalvelut,

sijoituspalvelut ja rahapelipalvelut, asianajo- tai muut lakipalvelut sekä muut kuljetuspalvelut kuin taksiliikenteen palvelut.

Luvun soveltamisalaan kuuluvan palvelusopimuksen osana toimeksisaaja voi toimittaa kuluttajalle myös tavaroita taikka luvun soveltamisalaan kuulumattomia palveluja. Esimerkiksi koulutuspalvelu voi sisältää opetusmateriaalin, elämyspalvelu voi sisältää kuljetuksen tapahtumapaikalle ja kotipalvelu voi sisältää henkilökohtaisissa toimissa avustamisen lisäksi myös vähäisessä määrin siivoamista. Luvun soveltamisalaan kuuluvan palvelun osuus voi vaihdella.

Lähtökohtana olisi, että jos soveltamisalaan kuuluvaa palvelua voidaan pitää pääosana toimeksisaajan suoritusvelvollisuutta, luvun säännöksiä sovellettaisiin sopimukseen kokonaisuudessaan. Arvioitaessa sitä, onko luvun soveltamisalaan kuuluvan palvelun osuus pääosa sopimusta, voitaisiin lähtökohtana yleensä pitää eri palvelujen taloudellista arvoa. Ei olisi kuitenkaan perusteltua kiinnittää huomiota yksinomaan eri suoritusten taloudelliseen arvoon, jos se johtaisi kyseisenlaiseen sopimukseen tyypillisesti liittyvää oikeussuojan tarvetta ajatellen epätarkoituksenmukaiseen tulokseen. Esimerkiksi kosmetologin kasvojenhoitopalvelua suorittaessaan käyttämien aineiden arvo voi ylittää työn arvon, mutta palvelun leimaa-antavana piirteenä ja tilaajan kannalta pääosana palvelua on kuitenkin henkilöön kohdistuva toimenpide. Palvelua koskevaan sopimukseen sovellettaisiin siis kokonaisuudessaan luvun säännöksiä.

Edellä mainitusta lähtökohdasta voisi olla kuitenkin perusteltua eräissä tapauksissa poiketa. Näin olisi esimerkiksi silloin, jos sopimus muodostuu selvästi erillisistä osista ja tämän vuoksi olisi tarkoituksenmukaista soveltaa sopimukseen sisältyvään muuhun suoritukseen kuin henkilöön kohdistuvaan palveluun lakiin sisältyviä muita virhe- ja viivästyssäännöksiä.

Pykälän 1 momentin mukaan ehdotettua lukua sovellettaisiin henkilöön kohdistuviin palveluihin, jollei palvelua koskevista muista säännöksistä muuta johdu. Jos luvun soveltamisalaan kuuluvasta palvelusta säädetään esimerkiksi erityislaissa, ehdotetun luvun säännökset täydentäisivät näitä säännöksiä siinä tapauksessa, että kyseinen sääntely ei sisällä säännöksiä palvelun virheestä tai viivästyksestä.

Luvun soveltamisalaan kuuluvat palvelut voivat muodostaa myös osan EU-tasoisilla säädöksillä ja niiden täytäntöön panemiseksi annetuilla kansallisilla säännöksillä tarkemmin säännellystä palvelukokonaisuudesta. Esimerkiksi liikunta- tai elämyspalvelu voi olla osa matkapalveluyhdistelmistä annetun lain (901/2017) soveltamisalaan kuuluvaa matkapakettia tai yhdistettyä matkajärjestelyä. Jos kyseessä on matkapaketti, palveluun sovelletaan ehdotetun luvun sijasta matkapalveluyhdistelmistä annetun lain säännöksiä. Yhdistettyyn matkajärjestelyyn sovelletaan matkapaketteja koskevia säännöksiä palvelun tarjoajan viivästys- ja virhevastuusta vain, jos matkajärjestelyn

syntymistä edesauttanut elinkeinonharjoittaja ei ole täyttänyt laissa säädettyä tiedonantovelvoitettaan tai asettanut lain edellyttämää vakuutta maksukyvyttömyytensä varalta. Muussa tapauksessa matka- tai matkailupalvelujen yhdistelmään sisältyvään henkilöön kohdistuvaan palveluun sovellettaisiin tämän luvun säännöksiä. Vastaavasti jos luvussa tarkoitettu henkilöön kohdistuva palvelu, kuten elämyspalvelu, on digitaalista sisältöä tai digitaalista palvelua koskevan direktiivin (EU) 2019/770 soveltamisalaan kuuluva palvelu, direktiivin täytäntöön panemiseksi annettavia kansallisia säännöksiä sovellettaisiin jatkossa näihin palveluihin ehdotetun luvun säännösten sijaan.

Osa luvun säännöksistä olisi perusteltua soveltaa myös sellaiseen henkilöön, joka ei ole sopimussuhteessa palvelua suorittavaan elinkeinonharjoittajaan. Kuluttaja voi tilata palvelun suoritettavaksi myös toiselle henkilölle kuin itselleen, esimerkiksi varata alaikäiselle lapselleen ajan hammaslääkärille tai kampaajalle, sopia iäkkään vanhempansa palveluasumisesta taikka varata jonkin hyvinvointipalvelun antaakseen sen lahjaksi. Samoin kuluttaja voi varata esimerkiksi konserttiliput koko kaveriporukan puolesta. Pykälän 2 *momentissa* luettelaisiin ne luvun säännökset, joita sovellettaisiin myös siihen henkilöön, jolle palvelu suoritetaan. Näitä olisivat 2 § (Pakottavuus), 3–6 § (Yleisiä säännöksiä toimeksisaajan suorituksesta), 8 § (Tilaajan oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä), 11 § (Oikeus vahingonkorvaukseen), 12 § (Henkilövahingon korvaaminen), 13 § (Esine- ja varallisuusvahingon korvaaminen), 15 § (Yleinen virhesäännös), 16 § (Tiedot palvelusta), 17 § (Palvelua koskeva takuu), 18 § (Virheilmoitus), 19 § (Virheen oikaisu), 21 § (Oikeus vahingonkorvaukseen), 22 § (Henkilövahingon korvaaminen), 23 § (Esine- ja varallisuusvahingon korvaaminen), 24 § (Muun kuin toimeksisaajan vahingonkorvausvelvollisuus), 28 § (Toimeksisaajan oikeus pidättyä suorituksesta), 29 §:n 3 ja 4 momentti (Toimeksisaajan oikeus purkaa sopimus), 30 § (Toimeksisaajan oikeus korvaukseen), 32 § (Tilaajan vapautuminen korvausvelvollisuudesta), 33 § (Materiaalintoimittajan virhevastuu) sekä 34 § (Muun elinkeinonharjoittajan virhevastuu).

Tilaaja vastaa toimeksisaajan sopimuskumppanina sopimuksen täyttämisen taloudellisista kustannuksista. Henkilöllä, jolle palvelu suoritetaan, tai hänen laillisella edustajallaan taas on keskeinen rooli palvelua tosiasiallisesti suoritettaessa. Esimerkiksi 4 §:n säännöksen mukaan toimeksisaajan olisi palvelua suorittaessaan otettava huomioon tilaajan edut. Tämä tarkoittaisi sekä palvelun tilaajan että palvelun kohteen edun huomioon ottamista. Samoin 5 §:n mukaan toimeksisaajan olisi toisaalta ilmoitettava muun muassa hintaan ja palvelun suorittamisen jatkamiseen liittyvistä seikoista palvelun tilaajalle, mutta toisaalta on selvää, ettei palvelua voitaisi suorittaa vastoin sen kohteena olevan henkilön tahtoa. Palvelun kohteena olevan henkilön tahdolla olisi merkitystä myös 6 §:ssä säänneltyjen lisätoimenpiteiden osalta. Lisätoimenpiteen saisi suorittaa vain sekä tilaajan että palvelun kohteena olevan henkilön luvalla. Vain poikkeuksellisesti lisätoimenpiteitä voisi suorittaa ilman nimenomaista lupaa,

eikä tällöinkään vastoin palvelun kohteena olevan henkilön tahtoa. Mitä tässä todetaan palvelun kohteena olevasta henkilöstä, koskisi myös tämän henkilön laillista edustajaa eli esimerkiksi varhaiskasvatusta saavan lapsen huoltajaa.

2 §. Pakottavuus. Pykälän mukaan luvun säännökset olisivat erikseen säädetyin poikkeuksin tilaajan hyväksi pakottavia. Pakottavan säännöksen vastaisen sopimusehdon mitättömyys tulisi tuomioistuimessa ja vaihtoehtoisessa kuluttajariitojen ratkaisuelimessä ottaa huomioon viran puolesta. Ehdon mitättömyyteen ei vaikuttaisi se, että tilaajan asema muiden sopimusehtojen mukaan olisi mahdollisesti parempi kuin lain mukaan.

Yleisiä säännöksiä toimeksisaajan suorituksesta

3 §. Palvelun suorittamisen ajankohta. Pykälässä säädettäisiin siitä, milloin palvelu on suoritettava. Ehdotetun luvun soveltamisalaan kuuluvien palvelujen esineisiin kohdistuvista palveluista poikkeavan luonteen vuoksi olisi tarkoituksenmukaista säätää myös palvelun suorittamisen ajankohdasta 8 luvusta poikkeavasti. Jollei ole sovittu, että palvelu on suoritettava määrättyä ajankohtana, määrättyyn ajankohtaan mennessä taikka vaadittaessa tai viipymättä, se olisi ehdotetun pykälän mukaan suoritettava palvelun laatu ja muut olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa.

Sovittaessa toistaiseksi jatkuvasta palvelusta, esimerkiksi iäkkään henkilön kotipalveluista, sovitaan usein myös siitä, miten eri palvelut ajoitetaan. Sopimuksessa voidaan määrätä, että toimenpiteet suoritetaan tiettyinä päivinä, mutta voidaan sopia myös, että ne suoritetaan tietyn ajanjakson sisällä tai tiettyyn ajankohtaan mennessä.

Kohtuullisen ajan pituus sekä ajankohta, josta sen laskeminen alkaa, riippuisivat olennaisesti siitä, minkälaisesta palvelusta on sovittu. Jos kyseessä on kertaluonteinen palvelu, kohtuullinen aika voitaisiin laskea sopimuksen tekemisestä vastaavasti kuin 8 luvussa. Jatkuvien palvelujen osalta arviointiperusteena olisi ensisijaisesti se, mitä voitaisiin pitää kyseisenlaisen palvelun normaalina suoritusaikana. Myös palvelua markkinoitaessa annetuilla tiedoilla saattaisi olla merkitystä arvioitaessa, mitä olisi pidettävä kohtuullisena suoritusaikana.

4 §. Palvelun suoritustapaa ja laatua koskevat vaatimukset. Pykälässä säädettäisiin niistä vaatimuksista, jotka suoritettuna palvelun tulee täyttää.

Pykälän 1 momentin mukaan palvelu olisi suoritettava ensinnäkin ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Ammattitaitovaatimuksen täsmällinen sisältö määräytyisi alakohtaisesti sen mukaan, mitä kyseisen tyyppistä palvelua suoritettaessa on pidettävä kyseisen alan elinkeinonharjoittajille yleensä asetettavien tieto- ja taitovaatimusten kannalta asianmukaisena suorituksena. Jos on kyse säännellyistä palveluista, kuten terveys-

tai sosiaalipalveluista, ammattitaito- ja huolellisuusvaatimus määräytyy kyseistä alaa koskevan lainsäädännön perusteella.

Jos palvelua tarjotaan selkeästi sellaisen henkilön antamana, joka ei ole vielä voinut saavuttaa ammattihenkilön ammattitaitoa, esimerkiksi oppilaitoksessa harjoittelijatyönä, pykälän mukaista ammattitaitoisuutta arvioitaessa tämä otettaisiin huomioon. Toimeksisaajan olisi kuitenkin huolehdittava siitä, että palvelun suorittajan mahdollinen puutteellinen ammattitaito tulee tilaajan tietoon ennen sopimuksen tekemistä. Säännöksen perusteella toimeksisaajalle voisi myös syntyä velvollisuus kieltäytyä sellaisesta hänelle tarjotusta toimeksiannosta, jonka asianmukaiseen hoitamiseen hänellä ilmeisesti ei ole riittävää pätevyyttä tai muita valmiuksia.

Ammattitaitovaatimus edellyttäisi myös, että toimeksisaaja kykenee asianmukaisesti selvittämään, mitä toimenpiteitä tarkoitetun tuloksen aikaansaaminen edellyttää ja mikä tulee olemaan palvelun täsmällinen sisältö, sillä tilaajalla ei eräiden henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta yleensä ole edellytyksiä täsmentää haluamansa palvelun täsmällistä sisältöä. Esimerkiksi terveydenhoitopalveluihin asiakas hakeutuu oireiden vuoksi pystymättä yksilöimään, mistä oireet johtuvat ja mitä niiden poistamiseksi pitäisi tehdä. Annettavaan palveluun sisältyy tämän vuoksi yleensä ensivaiheena oireiden syyn selvittäminen ja tämän jälkeen tarvittavan hoidon arviointi.

Ammattitaitovaatimukseen sisältyisi myös asianmukaisen suoritustavan valinta. Tähän kuuluu muun muassa sen arvioiminen, mikä mahdollisista vaihtoehtoisista suoritustavoista on kyseisessä tapauksessa tarkoituksenmukaisin. Esimerkiksi kosmetologin tulee valita kuluttajan ihotyypille parhaiten soveltuva ihonhoitotuote. Personal trainerin tulee puolestaan ottaa huomioon kuluttajan terveydentila ja mahdolliset vammat suunnitellessaan tälle parhaiten sopivaa ohjelmaa. Kun tilaajana on kuluttaja ja toimeksisaajana elinkeinonharjoittaja, tilaajan tulisi voida luottaa toimeksisaajan asiantuntemukseen ja arviointiin.

Ammattitaitoisuuteen kuuluisi myös se, että palvelun suorittaminen organisoidaan riittävän huolellisesti ja järkipäisesti. Tämä edellyttää esimerkiksi palveluun liittyvien eri vaiheiden järjestelyä ja yhteensovittamista siten, että eri vaiheet tehdään sopivassa järjestyksessä, jotta ne eivät tarpeettomasti haittaa toisiaan ja jotta palveluksen suorittamiseen ei kulu tarpeettomasti aikaa.

Ammattitaitovaatimukseen kuuluisi myös se, että palvelu suoritetaan lopputuloksen turvallisuuden vaatimalla tavalla. Niin ikään ammattitaitovaatimus edellyttäisi, että toimeksisaaja valitsee lopputuloksen kestävyysnäkökulmasta tarkoituksenmukaisen suoritustavan. Suoritustavan valinta käsittää myös valittavan työmenetelmän sekä mahdollisesti tarvittavan materiaalin tarkemman yksilöinnin. Ammattitaitovaatimus edellyttäisi lisäksi, että itse palvelusuorituksen toteutus on asianmukainen.

Yleensä ammattitaitovaatimukseen sisältyy se, että tarkoitettu tulos saavutetaan. Jos ennen palvelun suorittamista, sen aikana tai sen jälkeen ilmenee, että tavoiteltua tulosta ei syystä tai toisesta voida saavuttaa, toimeksisaajan tulisi ilmoittaa tästä tilaajalle. Toisinaan voi kuitenkin käydä niin, että tarkoitettua tulosta ei saavuteta siitä huolimatta, että toimeksisaaja on menetellyt ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Palvelun epäonnistuminen ei tällöin johdu siitä, että toimeksisaaja olisi toiminut ammattitaidottomasti. Esimerkiksi kosmetologin suorittaman kasvohoidon yhteydessä asiakas voi odottamatta saada hoidossa käytetystä aineesta allergisen reaktion, vaikka käytetyt aineet ovat olleet asianmukaisia.

Jos tilaaja sopimuksen mukaan hankkii palvelun suorittamisessa käytettäviä aineita tai tarvikkeita, ammattitaito- ja huolellisuusvaatimus edellyttäisi, että toimeksisaaja arvioi myös niiden soveltuvuutta sovitun palvelun suorittamiseen.

Ammattitaitovaatimus ja huolellisuusvaatimus kuuluvat suurelta osin yhteen. Huolellisuusvaatimus ulottuu kuitenkin laajemmalle kuin ammattitaitovaatimus, jonka keskeisenä sisältönä on palveluksen suorittamisen edellyttämä ammatillinen tietämys, taito ja muu vastaava valmius.

Huolellisuusvaatimus edellyttäisi, että toimeksisaaja sekä sopimusta tehtäessä ja sitä edeltävissä neuvotteluissa, että sopimussuhteen aikana toimii moitteettomalla tavalla ottaen huomioon, mitä kyseisellä alalla ammattimaisesti toimivalta elinkeinonharjoittajalta kohtuudella voidaan vaatia sopimussuhteissa kuluttajan kanssa. Huolellisuuteen kuuluu esimerkiksi se, että toimeksisaaja hankkii tilaajalta riittävät tiedot palveluun liittyvistä seikoista, joilla saattaa olla vaikutusta suoritustavan valintaan, mutta joita tilaaja ei ehkä oma-aloitteisesti ymmärrä tuoda esille. Huolellisuusvaatimukseen voi sisältyä myös se, että toimeksisaaja esittelee eri vaihtoehtoja, joita tilaaja ei ehkä muuten tunne tai osaa ottaa huomioon.

Huolellisuusvaatimus edellyttäisi myös sitä, että sopimusta tehtäessä tai sitä edeltävissä neuvotteluissa tilaajalle selvitetään palveluun liittyvät mahdolliset riskit sekä muut mahdolliset tilaajan toivoman tuloksen kannalta negatiiviset seuraukset. Esimerkiksi kosmetologipalvelun tarjoajan tulisi kertoa, että tiettyjen kasvohoitojen seurauksena asiakkaan kasvojen iho voi olla useamman päivän punertava ja turvonnut.

Pykälän 1 momentissa edellytettäisiin lisäksi, että palvelu on suoritettava ottaen huomioon tilaajan edut. Tämä merkitsisi sitä, että toimeksisaajan tulisi käyttää omaa erityisasiantuntemustaan tilaajan hyväksi antamalla tälle tarpeellista opastusta eri vaihtoehtojen valinnassa, toimeksiannon tarkoituksenmukaisuuden selvittämisessä ja palvelun hyväksikäytössä sekä muiden vastaavien seikkojen suhteen. Säännöksessä tarkoitettu lojaalisuusvaatimus edellyttäisi etenkin tilaajan taloudellisten etujen huomioon

ottamista eri suoritusvaihtoehtojen valinnassa sekä sitä, että toimeksisaaja muutenkin palvelua suorittaessaan välttäisi aiheuttamasta tilaajalle tarpeettomia kustannuksia.

Pykälän 2 *momentin* mukaan palvelun ja siinä käytettävien aineiden ja tarvikkeiden tulisi vastata laissa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia. Tällaisia vaatimuksia voi sisältyä osaan luvun soveltamisalaan kuuluvista palveluista, kuten terveys-, sosiaali- sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluista annettuihin säädöksiin. Myös taksiliikenteen palvelujen osalta on säännöksiä palvelun suorittamisesta. Näitä säännöksiä selostetaan tarkemmin jaksossa 2.4. Arvioitaessa sitä, onko tällainen palvelu tai muu palvelu, josta säädetään laissa, suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, tulisi erityisesti ottaa huomioon, mitä vaatimuksia sille on laissa tai asetuksessa tai viranomaisen päätöksessä asetettu.

Tällaiset virallismääräykset voivat koskea sitä, miten palvelu tulee suorittaa tai millaisia aineita tai tarvikkeita saa tai ei saa käyttää tiettyjen palvelujen suorittamisessa. Erityissääntelyä on myös eräiden alojen, kuten terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattitaito- tai huolellisuusstandardeista. Yleensä tällaisia säännöksiä on annettu terveyden, ympäristön tai omaisuuden suojelemiseksi. Säännöksen piiriin kuuluisivat myös erilaiset standardisoimistarkoituksessa annetut säännökset ja määräykset, jos ne ovat luonteeltaan velvoittavia eivätkä pelkästään suosituksia. Osapuolet eivät voisi sopimuksella poiketa viranomaismääräyksissä asetetuista vaatimuksista. Huolellisuusvaatimus edellyttäisi lisäksi, että viranomaismääräysten ohella huomioon otettaisiin myös kyseisellä alalla vallitseva erityistietämys tavaran tai aineen laadusta.

Säännöksen mukaan palvelun tulisi olla nimenomaan suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Tämä tarkoittaisi sitä, että esimerkiksi pelkkä mahdollisia toimitiloja koskevista säännöksistä tai henkilöstön mitoitus- tai koulutusvaatimuksista poikkeaminen ei sellaisenaan tarkoittaisi sitä, että palvelua ei ole suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Jos palvelu olisi kuitenkin suoritettu palvelua koskevia sisältö- ja laatuvaatimuksia noudattaen ammattitaitoisesti, ei sen suorittamisessa voitaisi katsoa olleen puutteita. Palvelun suorittamisen asianmukaisuutta arvioitaisiin kussakin tapauksessa kokonaisuutena. Jos esimerkiksi taksiliikenteen palveluja tarjoavan henkilön paikallistuntemus ei vastaisi liikennepalvelulain 151 §:ssä säädettyjä vaatimuksia, mutta hän pystyisi silti navigaattoria käyttäen kuljettamaan asiakkaansa asianmukaisesti tämän määränpäähän, palvelu voitaisiin katsoa asianmukaisesti suoritetuksi.

Palvelun olisi lisäksi vastattava ominaisuuksiltaan sitä, mitä kuluttajalla on yleensä sellaisen palvelun yhteydessä aiheutta olettaa, jollei toisin ole sovittu. Yksittäisen tilaajan henkilökohtaisilla odotuksilla ei olisi säännöksen kannalta ratkaisevaa merkitystä, vaan arvioinnin tulisi perustua yleiseen käsitykseen kyseisen palvelun sisällöstä.

Sopijapuolet voisivat sopia palvelun suorittamisessa käytettävien aineiden ja tarvikkeiden laadusta, esimerkiksi siitä, että käytettävän aineen tulisi olla erityisen korkealuokasta. Jos toimeksisaajan on hankittava palvelun suorittamisessa tarvittavia aineita ja tarvikkeita eikä toisin ole sovittu, myös niiden olisi oltava ominaisuuksiltaan tavanomaisen hyvää laatua.

Toimeksisaajan hankkiessa palvelun suorittamisessa käytetyn aineen tai tarvikkeen, hän olisi vastuussa sen laadusta riippumatta siitä, onko hän toiminut ammattitaitoisesti ja huolellisesti valitessaan aineen tai tarvikkeen. Vaikka toimeksisaaja olisikin toiminut tässä suhteessa moitteettomasti, palvelussa on virhe, jos aine tai tarvike osoittautuu laadultaan puutteelliseksi esimerkiksi piilevän valmistusvirheen johdosta. Tällöin sen ei voitaisi katsoa olleen säännöksessä tarkoitettua tavanomaisen hyvää laatua, vaikka se täyttäisikin lain vaatimukset.

Vaikka ammattitaito- ja huolellisuusvaatimuksen sisältöä arvioitaessa lähtökohtana on se, mitä alalla noudatettavaan yleiseen, objektiiviseen mittapuuhun nähden on kulloinkin pidettävä asianmukaisena menettelynä, olisi arvioinnissa otettava huomioon myös yksittäisen tilanteen olosuhteet ja kyseisen sopimuksen sisältö. Jos tilaaja esimerkiksi olisi toimeksisaajan neuvoista huolimatta rajannut antamansa toimeksiannon siten, että se kattaisi vain osaksi ne toimenpiteet, joita kyseisessä tapauksessa voidaan pitää tarpeellisina, ammattitaitoisuusvaatimuksen sisältö lopputulosta arvioitaessa ei olisi sama kuin jos toimeksisaaja olisi toiminut avoimen toimeksiannon pohjalta. Poikkeuksena tästä ovat säänneltyjen alojen, kuten terveydenhuollon, sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen ammattilaiset, joita sitoo kyseisiä aloja koskevat säännökset.

Terveys- ja sosiaalipalveluihin sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluihin liittyy aina asianmukaisesta toiminnasta huolimatta epävarmuus lopputuloksesta. Sitä, ettei toivottua lopputulosta saavuteta, esimerkiksi potilas ei hoidosta huolimatta parane, ei voitaisi pitää osoituksena ammattitaidottomuudesta, jos hoito on ollut asianmukaista. Terveys- ja sosiaalipalveluissa sekä varhaiskasvatuksessa kyseessä voi olla myös potilaan tai asiakkaan hoivapalvelu, jonka tarkoituksenakaan ei ole tietyn lopputuloksen saavuttaminen. Tällöin ammattitaitovaatimuksen täyttymistä ei voida arvioida lopputuloksen perusteella, vaan sen perusteella, onko hoiva kokonaisuutena ollut asianmukaista.

Se, mitä tilaajalla on oikeus edellyttää palvelun ammattitaitoisuuden ja laadun suhteen riippuisi myös siitä, minkälaisia tietoja toimeksisaaja on antanut esimerkiksi palvelun markkinoinnissa.

5 §. Neuvontavelvollisuus. Pykälässä säädettäisiin toimeksisaajan neuvontavelvollisuudesta tietyissä tilanteissa. Toimeksisaajan velvollisuudesta ilmoittaa tilaajalle pykälässä mainituista seikoista säädetään myös eräitä aloja koskevissa erityislaeissa.

Jos sopimusta tehtäessä tai sen jälkeen osoittautuu, että palvelu ei ilmeisesti olisi tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen ottaen huomioon palvelun hinta, palveluun liittyvät riskit tai muut erityiset seikat, toimeksisaajan olisi *1 momentin* mukaan viipymättä ilmoitettava siitä tilaajalle. Toimeksisaajan olisi ilmoitettava tilaajalle myös, jos palvelu ilmeisesti tulee huomattavasti kalliimmaksi kuin tilaaja on kohtuudella voinut odottaa.

Ilmoitusvelvollisuus syntyisi esimerkiksi silloin, jos on todennäköistä, että palvelu ei onnistuisi toivotulla tavalla tai että sen tulos olisi hyödytön taikka siihen liittyisi vaaraa tilaajan terveydelle. Jos esimerkiksi osoittautuisi, ettei ammatillinen koulutus, johon tilaaja on hakeutumassa, toisi tilaajan olettamaa ammatillista pätevyyttä, toimeksisaajan tulisi ilmoittaa siitä tilaajalle.

Ilmoitusvelvollisuus syntyisi myös tilanteissa, joissa palvelu ei ilmeisesti tulisi olemaan tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen taloudellisten syiden vuoksi. Esimerkkinä voidaan mainita tilanne, jossa kalliin kosmeettisen toimenpiteen yhteydessä ilmeni, että kuluttajan siitä saama hyöty olisi olematon hintaan suhteutettuna.

Momentin mukainen neuvontavelvollisuus edellyttäisi lisäksi, että toimeksisaaja tarvittaessa ilmoittaa tilaajalle siitä, etteivät tämän tarjoamat aineet ja tarvikkeet sovellu aiotuun tarkoitukseen.

Momentin mukaan toimeksisaajalla olisi ilmoitusvelvollisuus myös silloin, kun palvelu ilmeisesti tulisi huomattavasti kalliimmaksi kuin tilaaja on voinut kohtuudella odottaa. Tilaajan aiheelliset olettamukset palvelun hinnasta riippuvat muun muassa siitä, mitä vastaava palvelu yleensä maksaa sekä erityisesti siitä, millaisia tietoja markkinoinnissa ja ennen sopimuksen tekemistä on esitetty. Kulutushyödykkeen, jollaisena myös tämän lain soveltamisalaan kuuluvia palveluja pidetään, hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa ja ennen sopimuksen tekemistä säädetään 2 luvun 8 ja 8 a §:ssä. Säännösten mukaan kulutushyödykettä tarjottaessa ja ennen sopimuksen tekemistä kuluttajalle on annettava selkeästi ja ymmärrettävästi muun muassa tiedot hyödykkeen kokonaishinnasta veroineen tai, jos täsmällistä hintaa ei hyödykkeen luonteen takia kohtuudella voida ilmoittaa, hinnan määräytymisen perusteet. Ehdotetun luvun 25 §:n 2 momentissa säädetään erikseen hinta-arvion ylittämisestä tilanteissa, joissa palvelusta on annettu hinta-arvio.

Se, mitä voitaisiin pitää momentissa tarkoitettuna selvästi kalliimpana hintana, riippuu olosuhteista ja palvelun hintatasosta. Jos kysymys on tilanteesta, jossa täsmällistä hinta-arviota ei ole annettu, vaan hinta määräytyy ennalta sovittujen hinnan määräytymisperusteiden mukaan, ei voida noudattaa samanlaista kiinteää mittapuuta kuin 25 §:n 2 momentin hinta-arvion ylityksen yhteydessä.

Säännöksen kannalta merkitystä ei olisi sillä, mistä palvelun hinnan kohoaminen oletettua kalliimmaksi johtuu. Toisinaan kuitenkin se, että palvelua suoritettaessa ilmenee sen edellyttävän odotettua kalliimpia toimenpiteitä, saattaisi samalla merkitä sitä, että koko palvelu tulisi tilaajan kannalta epätarkoituksenmukaiseksi.

Säännöksessä tarkoitettu ilmoitusvelvollisuus voisi tulla ajankohtaiseksi sopimusta tehtäessä, sen jälkeen ennen palvelun suorittamisen alkamista tai vasta palvelua suoritettaessa.

Ilmoitusvelvollisuuden edellytyksiä arvioidessaan toimeksisaajan tulisi tarkastella asiaa tilaajan näkökulmasta. Olennaista olisi tällöin se, mikä yleensä on sen kaltaisessa tilanteessa tilaajan kannalta perusteltua. Lisäksi tulisi ottaa huomioon myös kyseistä yksittäistä tilaajaa mahdollisesti koskevat erityiset seikat, jotka ovat toimeksisaajan tiedossa esimerkiksi sopimuksesta neuvoteltaessa käytyjen keskustelujen tai tilaajan tiedustelujen perusteella.

Ilmoitusvelvollisuus syntyisi tilanteessa, jossa on ilmeistä, että palvelu ei olisi tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen tai tulisi huomattavasti ennakoitua kalliimmaksi. Tilaaaja voisi vedota kyseessä olevaan säännökseen vain silloin, kun huolellisen toimeksisaajan olisi jo sopimusta tehtäessä tai palvelua suorittaessaan pitänyt havaita, ettei palvelua todennäköisesti kannata suorittaa tai se tulee odotettua selvästi kalliimmaksi. Jos tämä on havaittavissa vasta siinä vaiheessa, kun palvelu on jo suoritettu, tilaaja ei voi tähän säännökseen vedota. Jos palvelusta on annettu hinta-arvio, sen ylittämiseen sovelletaan 25 §:n 2 momenttia.

Palvelu voidaan tehdä myös muulle henkilölle kuin tilaajalle. Ehdotetun 1 §:n 2 momentin mukaan myös tähän henkilöön sovellettaisiin mitä 5 §:ssä säädetään tilaajasta. Tämän vuoksi pykälässä tarkoitettu ilmoitus olisi tehtävä sekä tilaajalle että henkilölle, jolle palvelu tehdään. Samoin heiltä molemmilta olisi saatava 2 momentissa tarkoitettu lupa. Jos palvelun saaja olisi ikänsä tai terveydentilansa vuoksi sellaisessa asemassa, ettei hänellä ole kykyä päättää omasta puolestaan, riittäisi, että ilmoitus tehdään tilaajalle ja palvelun saajan lailliselle edustajalle ja heiltä saataisiin lupa.

Pykälän 2 momentin mukaan toimeksisaaja ei saisi suorittaa palvelua, ellei tilaaja 1 momentissa tarkoitettujen ilmoitusten saatuaan nimenomaisesti ilmoita joka tapauksessa haluavansa palvelun suoritetuksi. Jos asia ilmenee vasta palvelua suoritettaessa eikä tilaajalta palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen voitaisi pyytää lupaa suorituksen jatkamiseen, toimeksisaaja saisi jatkaa suoritusta, jos hänellä olisi erityistä syytä olettaa, että tilaaja kuitenkin haluaisi palvelun suoritettavaksi. Sosi- ja terveydenhoitopalveluissa palvelun jatkaminen edellyttäisi lisäksi, että se on asiakkaan edun mukaista ja lääketieteellisesti perusteltua.

Momentin alkuosan tarkoituksena on estää se, että tilaajalle aiheutuisi ilman hänen nimenomaista suostumustaan kustannuksia, joista ei koituisi vastaavaa hyötyä tai joihin hän ei olisi varautunut. Samoin säännöksen tarkoituksena on estää se, että tilaaja taikka palvelun saaja joutuisi palvelun jatkuessa ilman suostumustaan ottamaan riskin, johon hän ei olisi varautunut tai jota hän ei olisi ottanut, jos olisi ollut tietoinen sen mahdollisuudesta.

Momentin loppuosa on poikkeussäännös, joka voisi tulla sovellettavaksi vain silloin, kun toimeksisaajalla on erityistä syytä olettaa, että tilaaja haluaisi palvelun suoritettavaksi palvelun kustannusten tai siihen liittyvän riskin nousemisesta huolimatta, eikä tältä voida pyytää lupaa suorituksen jatkamiseen. Koska henkilöön kohdistuvia palveluja suoritettaessa tilaaja tai palvelun saaja on yleensä läsnä, luvun tarkoittamien palvelujen osalta olisi poikkeuksellista, ettei 1 momentin tarkoittamissa tilanteissa häneltä voitaisi pyytää lupaa palvelun suorittamiseen. Esimerkiksi potilaan nukutusta edellyttävää lääketieteellistä toimenpidettä suoritettaessa voi kuitenkin ilmetä, että suunniteltuun toimenpiteeseen liittyy ennakoitua ja tilaajalle ilmoitettua suurempi riski, mutta voidaan olettaa, että tilaaja, palvelun saaja tai tämän laillinen edustaja tästä huolimatta haluaisi toimenpiteen suoritettavaksi.

6 §. Lisätoimenpiteet. Pykälässä säädettäisiin toimeksiantoon kuulumattomien lisätoimenpiteiden suorittamisesta.

Toimeksiannon laajuus riippuu lähtökohtaisesti osapuolten välisen sopimuksen sisällöstä ja sopimuksen tulkinnasta. Asiaan vaikuttaa myös toimeksisaajalle asetettu ammattitaito- ja huolellisuusvaatimus. Sopimuksessa voidaan yksityiskohtaisesti luetella ne toimenpiteet, jotka toimeksianto käsittää. Tällöin toimeksiannon laajuus on yleensä helposti todettavissa, samoin se, milloin kyseessä on lisätoimenpide. Kyseessä ei aina kuitenkaan ole tyhjentäväksi tarkoitettu määrittely, vaikka toimeksisaajan suoritusvelvollisuuden sisältö on täsmennetty suhteellisen tarkasti. Osapuolet ovat saattaneet edellyttää toimeksiannon kattavan myös sellaiset pienehköt täydentävät toimenpiteet, joita ei nimenomaisesti ole mainittu, mutta jotka yleensä liittyvät sopimuksessa lueteltuihin toimenpiteisiin.

Jos palvelua suoritettaessa ilmenee tarvetta toimeksiantoon kuulumattomaan toimenpiteeseen, joka on tarkoituksenmukaista suorittaa samassa yhteydessä, toimeksisaaja saisi pykälän 1 momentin pääsäännön mukaan suorittaa lisätoimenpiteen vain, jos tilaaja on antanut siihen luvan. Jos olisi epäselvää, mitä toimenpiteitä toimeksiantoon kuuluu, toimeksisaaja kantaisi riskin siitä, että ryhtyy ilman tilaajan lupaa toimenpiteeseen, joka ei selkeästi kuulu toimeksiantoon.

Lisätoimenpiteiden tarpeellisuutta ja niiden suorittamisen tarkoituksenmukaisuutta olisi arvioitava tilaajan näkökulmasta ja tilaajan tyypillisten etujen kannalta. Lisätoimenpiteiden tarpeellisuutta tulisi arvioida ennen kaikkea siltä kannalta, ovatko ne välttämättömiä tai järkeviä ottaen huomioon se, mitä tilaajan voidaan katsoa pyrkineen saavuttamaan kyseisellä palvelulla.

Tarkoituksenmukaisuuden arvioinnin kannalta olisi ratkaisevaa, onko kyseiset lisätoimenpiteet järkevää suorittaa samassa yhteydessä kuin toimeksiantoon kuuluvat toimenpiteet. Lisätoimenpiteiden tarkoituksenmukaisuutta arvioitaessa tulisi erityisesti ottaa huomioon tilaajan terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät seikat. Lisäksi olisi huomioitava taloudelliset seikat, kuten se, miten suuri kustannussäästö tilaajalle syntyisi, jos lisätoimenpiteet suoritetaan sovitun toimeksiannon yhteydessä verrattuna siihen, että ne jouduttaisiin myöhemmin suorittamaan erikseen.

Vaikka pykälän 1 momentin mukaan pääsääntönä olisi luvan pyytäminen lisätoimenpiteen suorittamiseen, pykälän 2 *momentin* mukaan toimeksisaaja saisi kuitenkin suorittaa ilman tilaajan lupaa sellaisen lisätoimenpiteen, jota ei voitaisi lykätä aiheuttamatta vaaraa henkilön terveydelle taikka hyvinvoinnille, jos tilaajalta ei palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen voida pyytää lupaa lisätoimenpiteeseen palvelua suoritettaessa. Momentin mukaan toimeksisaaja saisi suorittaa myös muun lisätoimenpiteen, jos toimeksisaajalla olisi erityinen syy olettaa, että tilaaja haluaisi toimenpiteen suoritetuksi samassa yhteydessä ja siitä perittävät kustannukset olisivat vähäiset suhteessa palvelun sovittuun hintaan.

Henkilöön kohdistuvien palvelujen luonne huomioon ottaen luvan pyytäminen on yleensä mahdollista. Jos palvelu suoritetaan muulle henkilölle kuin tilaajalle, lupa tulisi yleensä pyytää sekä tilaajalta että henkilöltä, jolle toimenpide suoritetaan taikka tämän lailliselta edustajalta.

Jos toimeksisaaja pykälän mukaisesti suorittaa lisätoimenpiteitä, hänellä olisi oikeus saada niistä normaalin maksutaulukkonsa mukainen maksu. Lisätoimenpiteiden hinnan määräytymiseen sovelletaan myös 25 §:stä ilmeneviä periaatteita.

Palvelun virhettä koskevia säännöksiä sovellettaisiin myös lisätoimenpiteisiin.

Seuraamukset palvelun viivästymisestä

7 §. *Oikeus pidätyä maksusta.* Pykälässä säädettäisiin tilaajan oikeudesta pidätyä maksamasta palvelun hintaa toimeksisaajan viivästyksen perusteella.

Osa henkilöön kohdistuvista palveluista maksetaan kokonaan tai osittain ennen palvelun suorittamista ja osa vasta palvelun suorittamisen jälkeen. Osa palveluista perustuu määräaikaisiin tai toistaiseksi voimassa oleviin sopimuksiin, jolloin palvelu voi olla sovittu maksettavaksi määräajoin, esimerkiksi kerran kuussa joko etukäteen tai jälkikäteen. Pykälän mukainen oikeus maksusta pidättymiseen voisi tulla ajankohtaiseksi esimerkiksi, kun palvelun suorittaminen on maksun erääntyessä toimeksisaajan viivästyksen vuoksi kesken tai jatkuvien palvelujen osalta jokin osasuorite on viivästynyt ennen uuden maksuerän erääntymistä. Tilaajalla olisi oikeus pidättäytyä maksamasta erääntynyttä maksua, kunnes sovittu suoritus tapahtuu.

Tilaaja ei säännöksen mukaan kuitenkaan saisi pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittäisi ne vaatimukset, joihin hänellä olisi viivästyksen perusteella oikeus. Viivästyksen perusteella tilaajalla voi olla oikeus 10 §:n mukaisesti purkaa sopimus osittain tai kokonaan taikka vaatia 9 §:n mukaisesti hinnanalennusta tai 11–13 §:ssä säädettyä vahingonkorvausta. Jos tilaajalla olisi toimeksisaajan viivästyksen vuoksi oikeus purkaa sopimus, maksusuosuu, jonka maksamisesta tilaaja saisi pidättäytyä, ei saisi olla epäsuhdassa suorittamatta olevien toimenpiteiden osuuteen palvelun hinnasta.

Jos tilaaja käyttää oikeuttaan pidättäytyä maksusta toimeksisaajan viivästyksen perusteella, kysymyksessä ei olisi tilaajan maksuviivästys. Toimeksisaajalla ei näin ollen olisi oikeutta viivästyskorkoon siltä ajalta, jonka maksun suorittaminen on säännöksen nojalla lykkääntynyt, eikä myöskään oikeutta sopimuksen purkamiseen maksun viivästymisen vuoksi.

8 §. Tilaajan oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä. Pykälän 1 momentissa säädettäisiin tilaajan oikeudesta vaatia sopimuksen täyttämistä sekä tätä oikeutta koskevista rajoituksista. Lähtökohtana olisi, että tilaajalla säilyy viivästystilanteissa oikeus vaatia toimeksisaajalta sopimuksen täyttämistä. Toimeksisaaja voisi vapautua suoritusvelvollisuudestaan vain, jos sopimuksen täyttämiseksi olisi voittamaton este tai jos sopimuksen täyttäminen edellyttäisi uhrauksia, jotka olisivat kohtuuttomia verrattuna sopimuksen täyttämisen merkitykseen tilaajalle. Arvioitaessa suorituksen merkitystä tilaajalle olisi otettava huomioon muun muassa se, minkälaiset mahdollisuudet tilaajalla on saada korvaava suoritus muualta.

Säännös ei merkitsisi sitä, että toimeksisaaja olisi säännöksessä tarkoitetun esteen sattuessa oikeutettu esteen kestoja vastaavaan suoritusajan pidennykseen tilaajan ollessa sidottu sopimukseen. Luvun 10 §:n mukainen tilaajan oikeus purkaa sopimus viivästyksen perusteella ei riipu viivästyksen syystä, joten myös suoritusesteen sattuessa tilaajalla olisi oikeus käyttää purkuoikeutta.

Jos este tai epäsuhte lakkaa kohtuullisessa ajassa, tilaaja saisi 2 momentin mukaan kuitenkin vaatia, että toimeksisaaja täyttää sopimuksen.

Pykälän 3 *momentin* mukaan tilaaja menettäisi oikeutensa vaatia sopimuksen täyttämistä, jos hän viivyttelee kohtuuttoman kauan vaatimuksen esittämisessä.

9 §. Hinnanalennus. Pykälässä säädettäisiin tilaajan oikeudesta hinnanalennukseen kertasuoritteisen palvelun viivästyessä. Jos kertasuoritteisen palvelun suoritusajan kohdasta olisi sovittu ja palvelu annettaisiin viivästyneenä, tilaajalla olisi pykälän mukaan tietyin edellytyksin oikeus vaatia toimeksisaajalta viivästystä vastaavaa hinnanalennusta. Edellytyksenä olisi, että viivästystä ei palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen olisi pidettävä vähäisenä. Kynnys hinnanalennuksen saamiseen olisi siis matalammalla kuin purkukynnys, jossa edellytyksenä on luvun 10 §:n mukaan sopimusrikkomuksen olennaisuus, mutta toisaalta vähäisinä pidettävistä viivästyksistä hinnanalennustakaan ei olisi oikeutta vaatia. Sitä, mitä tarkoitetaan palvelun luonteella ja muilla olosuhteilla, selostetaan tarkemmin jäljempänä 10 §:n perusteluissa.

Henkilöön kohdistuvan palvelun saaminen voi esimerkiksi olla kuluttajan kannalta välttämätöntä nimenomaan tietyinä ajankohtana siten, että mahdollinen purkuoikeus ei olisi käytännössä kuluttajalle käyttökelpoinen oikeussuojakeino. Toisaalta viivästyimestä voi aiheutua kuluttajalle ajanhukkaa ja muuta haittaa, joka ei kuitenkaan välttämättä olisi korvattavaa vahinkoa. Säännöksen tarkoituksena olisi antaa kuluttajalle uusi oikeussuojakeino muun ohella tällaisia tilanteita silmällä pitäen. Kuluttajansuojalaissa ei nykyisin säädetä miltei osin oikeudesta saada hinnanalennusta viivästyksen perusteella. Monilla palvelualoilla vähäinen viivästyminen on yleistä. Esimerkiksi lääkärin vastaanotolle pääsy voi viivästyä vartilla, jos edellisen potilaan tutkiminen vie arvioitua pidemmän ajan tai ravintolassa pöydän vapautumista edellisiltä asiakkailta ja sen siivoamista voi joutua odottamaan jonkin aikaa. Konsertin alkamista voi joutua odottamaan tätäkin pitempään. Yleensä kuluttaja osaa tällaisten palvelujen osalta varautua siihen, ettei palvelun suorittaminen ala minuutilleen sovittuna ajankohtana. Säännöksessä tarkoitettu hinnanalennus voisi tulla kyseeseen vain silloin, kun viivästyminen ei palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen voitaisi pitää vähäisenä. Oikeuteen saada hinnanalennusta viivästyksen perusteella ei vaikuttaisi se, onko viivästyneenä annettu palvelu ollut sinänsä virheetön.

Hinnanalennuksen tulisi määrältään vastata viivästystä. Se, mitä tämä yksittäistapauksessa merkitsee, riippuu palvelun laadusta ja hinnasta, viivästyksen kestosta sekä muista olosuhteista. Selvää kuitenkin on, ettei hinnanalennusta voida määritellä kaavamaisesti pelkästään vertaamalla palvelun antamiselle varatun ajan pituutta palvelun viivästyksen keston. Samoin on selvää, ettei hinnanalennus voi johtaa siihen, että tilaajalla ei olisi velvollisuutta maksaa osaakaan viivästyneenä suoritetusta palvelusta.

Säännöstä sovellettaisiin vain kertasuoritteisiin palveluihin. Jatkuvaluonteisissa palveluissa viivästys voisi tulla arvioitavaksi 15 §:n mukaisena virheenä.

10 §. Sopimuksen purku. Pykälässä säädettäisiin tilaajan oikeudesta purkaa sopimus toimeksisaajan viivästyksen perusteella.

Pykälän *1 momentin* mukaan tilaaja saisi toimeksisaajan viivästyksen vuoksi purkaa sopimuksen, jos sopimusrikkomus on palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen olennainen. Säännöksen sanamuoto poikkeaa 8 luvun vastaavasta siten, että sopimusrikkomuksen olennaisuusarvion perusteina mainitaan nimenomaan palvelun luonne ja muut olosuhteet. Lähtökohtana viivästyksen olennaisuuden arvioinnissa olisi viivästyksen merkitys tilaajalle. Henkilöön kohdistuvat palvelut ovat hyvin erilaisia, ja samanpituisen viivästyksen merkitys vaihtelee huomattavasti palvelun luonteesta riippuen. Tämän lisäksi huomioon tulisi ottaa myös muut olosuhteet viivästyksen olennaisuutta arvioitaessa. Jos kuluttajan pitää saada juh lameikki muutaman tunnin kuluttua alkavaan tilaisuuteen, kosmetologin puolen tunnin viivästyksellä olisi yleensä suurempi merkitys kuin tilanteessa, jossa tarkoituksena on ottaa kasvohoito ennen kiireetöntä koti-iltaa. Jatkuviissa palveluissa viivästyksen olennaisuutta arvioitaessa huomioon tulisi ottaa lisäksi se, onko yksittäisen palvelun osan viivästyminen olennainen suhteessa palvelukokonaisuuteen, onko vastaavia viivästyksiä tapahtunut aiemmin tai onko odotettavissa, että viivästyminen toistuu myös tulevien suoritusten osalta. Huomioon olisi otettava myös se, pitikö toimeksisaajan käsittää, että viivästys olisi tilaajan kannalta olennainen. Viivästyksen syyllä ei sen sijaan olisi merkitystä tilaajan purkuoikeuden kannalta.

Tilaaja voisi halutessaan asettaa toimeksisaajalle määrätyn lisääajan palvelun suorittamiseksi. Jos tilaaja olisi asettanut toimeksisaajalle lisääajan palvelun suorittamista varten eikä lisääika ole kohtuuttoman lyhyt, tilaaja saisi *2 momentin* mukaan purkaa sopimuksen, jollei palvelua suoriteta lisääajan kuluessa.

Asettamansa lisääajan kuluessa tilaajalla ei yleensä olisi oikeutta purkaa sopimusta vetoamalla olennaiseen sopimusrikkomukseen. Sopimuksen purkaminen ennen lisääajan päättymistä olisi säännöksen mukaan kuitenkin mahdollista, jos toimeksisaaja ilmoittaa, ettei tule täyttämään sopimusta lisääajan kuluessa.

Milloin tilaaja ei ole asettanut toimeksisaajalle lisääikaa, hän saisi purkaa sopimuksen, jos palvelua ei suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän vaati sopimuksen täyttämistä. Säännöksellä olisi merkitystä etenkin tilanteissa, joissa täsmällistä suoritusajankohtaa ei olisi sovittu ja joissa ei olisi yksiselitteistä, milloin viivästystilanne alkaa. Jos tilaaja on odottanut suoritusta kohtuullisena pitämänsä ajan ja vaatinut sopimuksen täyttämistä, toimeksisaaja ei voisi pysyä passiivisena, vaan hänen tulisi joko suorittaa palvelu kohtuullisessa ajassa tai sopia tilaajan kanssa täsmällisestä suorituksen ajankohdasta.

Pykälän 3 *momentin* mukaan tilaaja saisi purkaa sopimuksen heti, jos on painavia syitä olettaa, että palvelu viivästyisi olennaisesti. Tilaajan ei tällöin tarvitsisi odottaa, kunnes viivästys on toteutunut.

Jos huomattava osa palvelusta olisi suoritettu, tilaajalla olisi 4 *momentin* mukaan oikeus purkaa sopimus vain siltä osin kuin palvelu on suorittamatta. Jo suoritetusta palvelusta tilaajan olisi lähtökohtaisesti maksettava täysi hinta. Arvioitaessa suoritetusta palvelusta maksettavaa hintaa huomioon olisi kuitenkin otettava, onko jo suoritetusta palvelusta ollut tilaajalle täyttä hintaa vastaavaa hyötyä. Arviointi tulisi tehdä tapauskohtaisesti ottaen huomioon palvelun luonne ja muut olosuhteet. Jos palvelun tarkoitus viivästyksen vuoksi jäisi olennaisesti saavuttamatta, tilaajalla olisi säännöksen mukaan oikeus purkaa sopimus kokonaisuudessaan. Jos suoritusta ei tällöin voitaisi palauttaa, tilaajan olisi maksettava toimeksisaajalle korvaus, joka vastaisi suorituksen arvoa tilaajalle. Palautuskelvottoman suorituksen arvo tilaajalle ei välttämättä vastaa siitä toimeksisaajalle aiheutuneita kustannuksia. Henkilöön kohdistuvissa palveluissa suoritusta ei yleensä ole mahdollista osaksikaan palauttaa. Jos sopimus koskee esimerkiksi toistaiseksi jatkuvaa hoivapalvelua, sopimuksen mukaisesti tapahtuneista suorituksista tulisi maksaa täysi hinta. Jos sopimus koskee esimerkiksi viiden hierontakerran kokonaisuutta ja kaksi viimeistä hoitokerta viivästyisivät olennaisesti, toimeksisaaja voisi yleensä laskuttaa kolmesta hoitokerrasta niiden täyden hinnan. Jos kuitenkin hierontapalvelulta odotettu lopputulos jäisi kokonaan saavuttamatta sen vuoksi, että osa hoidoista viivästyy, suorituksella ei olisi arvoa tilaajalle. Samoin, jos kyseessä on koulutus, jonka tarkoituksena on antaa tilaajalle tietty ammattitaito, ennen sopimuksen purkamista annetusta opetuksesta ei välttämättä olisi tilaajalle mitään arvoa.

11 §. *Oikeus vahingonkorvaukseen.* Pykälässä säädettäisiin toimeksisaajan vahingonkorvausvelvollisuudesta tilaajalle aiheutuneesta henkilö-, esine- ja varallisuusvahingosta palvelun viivästyessä. Toimeksisaajan vastuu olisi pykälän mukaan pääosin kontrollivastuuta. Tämä merkitsee sitä, että korvausvelvollisuus syntyisi siitä riippumatta, johtuuko viivästys tai vahinko huolimattomuudesta toimeksisaajan puolella. Jos viivästys olisi johtunut pykälässä kuvatussa toimeksisaajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, toimeksisaaja voisi kuitenkin vapautua korvausvastuusta.

Esine- ja varallisuusvahinkojen osalta toimeksisaajan korvausvastuu olisi välillisten vahinkojen osalta kuitenkin lievempi ja edellyttäisi huolimattomuutta toimeksisaajan puolelta.

Pykälän 1 *momentin* mukaan tilaajalla olisi oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii toimeksisaajan viivästyksen vuoksi, jollei toimeksisaaja osoita, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei

kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seuraus-
rauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Vahingonkorvausvelvollisuudesta vapautuminen edellyttäisi, että toimeksisaaja näyt-
tää kaikkien momentissa asetettujen vastuunvapautusedellytysten täyttyneen.

Vapautuakseen korvausvastuusta toimeksisaajan tulisi osoittaa, että viivästys johtuu
seikasta, joka estää sopimuksen täyttämisen oikeaan aikaan. Se, että sopimuksen
täyttäminen vaikeutuu tai tulee odotettua kalliimmaksi, ei oikeuttaisi toimeksisaajaa
laiminlyömään palvelun suorittamista sovittuna aikana. Toisaalta säännöksessä ei kui-
tenkaan edellytetä sitä, että oikea-aikainen suoritus olisi käynyt täysin mahdotto-
maksi paitsi toimeksisaajalle myös kenelle tahansa muullekin palveluntarjoajalle.
Säännöksen mukaisena esteenä voitaisiin pitää myös olosuhteita, jotka eivät tee suo-
ritusta suorastaan mahdottomaksi, mutta kuitenkin siinä määrin poikkeuksellisen ras-
kaaksi, että niiden voitaisiin objektiivisesti arvioiden katsoa tosiasiallisesti estävän
suorituksen. Muut säännöksen mukaiset edellytykset vastuusta vapautumiselle mer-
kitsisivät toisaalta sitä, että vain tietyn tyyppisiin esteisiin voitaisiin menestyksellä ve-
dota vahingonkorvausvastuun välttämiseksi.

Sopimuksen täyttämisen estyminen voi johtua monenlaisista syistä. Esimerkiksi toimi-
tilassa sattunut tulipalo tai vesivahinko, myrskyn aiheuttama sähkökatko tai toimeksi-
saajalle sattunut liikenneonnettomuus tai palvelun suorittajan äkillinen sairastuminen
voivat estää palvelun suorittamisen sovittuna ajankohtana. Nämä tapahtumat olisivat
kuitenkin vapautumisperuste vain sillä edellytyksellä, että ne tosiasiallisesti estäisivät
toimeksisaajaa täyttämästä sopimusta sovittuna ajankohtana eikä toimeksisaajan voi-
taisi kohtuudella edellyttää välttävän tai voittavan estettä. Esimerkiksi tulipalo toimiti-
loissa voisi olla vapautumisperuste vain, jos sovitun palvelun suorittamista ei olisi
mahdollista siirtää toimeksisaajan toiseen toimitilaan. Toimeksisaaja ei myöskään
välttämättä vapautuisi vahingonkorvausvelvollisuudesta, jos suorituseste olisi sellai-
nen, johon toimeksisaajan olisi pitänyt varautua ennakolta.

Vaikka toimeksisaaja ei yleensä voisi vedota siihen, että sopimuksen täyttäminen so-
vittuna ajankohtana tulee odotettua kalliimmaksi, tietyissä tilanteissa myös taloudelli-
set seikat saattaisivat estää sopimuksen täyttämisen. Jos sopimuksen täyttäminen
edellyttäisi uhrauksia, jotka olisivat kohtuuttomia verrattuna sopimuksen täyttämisen
merkitykseen tilaajalle, toimeksisaaja ei 8 §:n 1 momentin mukaan olisi velvollinen
täyttämään sopimusta. Tällöin toimeksisaaja voisi kuitenkin olla velvollinen korvaa-
maan tilaajalle aiheutuneen vahingon. Säännöksen soveltaminen ei aina edellyttäisi,
että sopimuksen täyttäminen olisi tullut suorastaan mahdottomaksi. Toimeksisaaja voi
vedota säännökseen myös, jos kustannukset, jotka olisivat tarpeen sattuneen tapah-
tuman tai sen seurausten voittamiseksi selvästi ylittäisivät sen, mitä objektiivisesti kat-
soen voidaan pitää kohtuullisena kyseisenlaisen sopimuksen täyttämiseksi.

Vahingonkorvausvelvollisuudesta vapautuminen edellyttäisi 1 momentin mukaan lisäksi, että viivästys johtuu esteestä, joka on toimeksisaajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella. Seikat, jotka voidaan lukea toimeksisaajan omaan kontrollipiiriin, aiheuttaisivat toimeksisaajalle aina korvausvastuun. Esimerkiksi seikat, jotka liittyvät toimeksisaajan palveluksessa olevien henkilöiden toimintaan tai sellaisten henkilöiden toimintaan, joiden toiminnasta toimeksisaaja on vastuussa, kuuluisivat aina toimeksisaajan vastuupiiriin.

Toimeksisaajan vaikutuspiiriin kuuluisivat myös seikat, jotka suoraan tai epäsuorasti riippuvat hänen omista toimenpiteistään tai toiminnastaan, eli seikat, joita voitaisiin kontrolloida tai joihin voitaisiin vaikuttaa oman toiminnan suunnittelun, organisoinnin tai valvonnan avulla. Toimeksisaaja olisi siis aina vahingonkorvausvelvollinen, jos sopimusrikkomuksen syyt olisivat yhteydessä siihen tapaan, jolla yritystä hoidetaan.

Vapautumisperusteena ei voitaisi vedota esimerkiksi sellaiseen suoritusesteeseen, joka johtuu siitä, että toimeksisaajan henkilöstöresurssit ovat alimitoitettut sovittujen palvelujen laajuutta ja vaativuutta ajatellen.

Vahingonkorvausvelvollisuudesta vapautuminen edellyttäisi 1 momentin mukaan myös sitä, että este, sen lisäksi että se on toimeksisaajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella, olisi sellainen, ettei toimeksisaajan voitaisi kohtuudella edellyttää ottaneen sitä huomioon sopimusta tehtäessä. Ennakoitavissa olevat suoritusta vaikeuttavat seikat olisi otettava huomioon sopimusta laadittaessa myös silloin, kun ne ovat toimeksisaajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella. Esimerkiksi sopimalla palvelun suorittamisen tapahtumaan myöhempänä ajankohtana toimeksisaaja voisi välttää ennen sovittua suoritusajankohtaa mahdollisesti sattuvan tilapäisen esteen seuraukset.

Vallitsevista olosuhteista ja palvelun sisällöstä riippuisi, mitä tapahtumia sopimusta tehtäessä olisi otettava huomioon. Kyseiseen palveluun saattaa liittyä usein esiintyviä ja tyypillisiä riskejä, jotka toimeksisaajan olisi aina otettava huomioon. Epätavalliset ja etäisemmät tapahtumat olisi otettava huomioon vain, jos on olemassa akuutti riski siitä, että tällainen tapahtuma tulee sattumaan ja estämään suorituksen.

Vahingonkorvausvastuusta vapautuminen edellyttäisi myös sitä, että toimeksisaaja ei kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa estettä tai sen seurauksia. Suoritusesteen välttäminen voi olla mahdollista joko ryhtymällä etukäteen toimenpiteisiin sopimuksen täyttämistä uhkaavan tapahtuman torjumiseksi tai tällaisten tapahtumien seurausten välttämiseksi taikka yrittämällä korjata tällaisen tapahtuman seuraukset sen jälkeen, kun se on jo sattunut.

Toimenpiteet suoritusesteen seurausten välttämiseksi voivat tulla kyseeseen lähinnä tyypillisten tai ennakoitavissa olevien suoritusesteiden vaikutusten torjumiseksi. Toimeksisaaja ei siis voisi vedota sellaiseen suoritusesteeseen, jonka hänen voidaan kohtuudella edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä. Toimeksisaajan olisi ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin välttääkseen myös sellaiset suoritusesteet, jotka ovat hänen kontrollipiirinsä ulkopuolella ja jotka eivät sopimuksentekohetkellä vielä olleet ennakoitavissa.

Toimeksisaajan olisi mahdollisuuksien mukaan pyrittävä voittamaan jo sattuneet tapahtumat. Jos esimerkiksi osoittautuu, ettei sopimusta voida täyttää sillä tavalla, kuin toimeksisaaja on aikonut, hänen olisi turvauduttava käytettävissä oleviin vaihtoehtoihin toimiin täyttääkseen suoritusvelvollisuutensa. Aina ei kuitenkaan ole mahdollista voittaa jo sattuneen tapahtuman seurauksia. Sopimuksen sisältö voi olla sellainen, että vaihtoehtoisia mahdollisuuksia sopimuksen täyttämiseen ei tapahtuneen jälkeen enää olisi. Tapahtuma saattaa lisäksi olla sellainen, että se tekee viivästyksen välttämisen lopullisesti mahdottomaksi. Jos toimeksisaaja ei ole voinut välttää tapahtumaa eikä voittaa sen seurauksia, hän voi momentin perusteella vapautua vahingonkorvausvelvollisuudesta. Muussa tapauksessa toimeksisaaja voisi vapautua korvausvelvollisuudesta vain, jos hän olisi ryhtynyt kaikkiin kohtuullisiin toimenpiteisiin voidakseen esteistä huolimatta täyttää sopimuksen.

Sopimuksen oikea-aikaisen täyttämisen estävillä seikoilla on usein vain väliaikainen vaikutus toimeksisaajan mahdollisuuksiin täyttää sopimus. Vahingonkorvausvelvollisuudesta vapautuminen koskisi yleensä vain sitä aikaa, jonka esteen vaikutus kestää. Jos tilanne muuttuisi siten, että vastuuvapauden edellytykset eivät enää täyty, toimeksisaaja vapautuisi korvausvelvollisuudesta vain sellaisen vahingon osalta, joka tilaajalle olisi aiheutunut sinä aikana, jolloin vastuuvapauden edellytykset ovat olleet olemassa.

Suorituseste, joka sattuu vasta sen jälkeen, kun toimeksisaaja on jo muusta syystä viivästynyt, ei vapauttaisi häntä korvausvelvollisuudesta, jos este ei olisi vaikuttanut sopimuksen täyttämiseen, jos sopimus olisi alun alkaen täytetty oikeaan aikaan.

Momentin mukaan korvausvelvollisuus käsittäisi viivästyksestä tilaajalle aiheutuneen henkilö-, esine- ja varallisuusvahingon. Henkilövahinkoja ovat esimerkiksi asianmukaisen sairaanhoidon viivästyemisestä aiheutunut terveydentilan huonontuminen, mistä voi aiheutua esimerkiksi ylimääräisiä kustannuksia sekä tilapäistä ja pysyvää haittaa. Esinevahinkoa voi aiheutua esimerkiksi siitä, että kotipalvelun käynnit viivästyvät ja ruoka, joka oli tarkoitus laittaa asiakkaalle, pilaantuu. Varallisuusvahinkoa voi aiheutua esimerkiksi siitä, että toimeksisaajan viivästymisen vuoksi kuluttajan on hankittava korvaava palvelu kalliimmalla toiselta palveluntarjoajalta.

Pykälän 2 *momentissa* säädettäisiin toimeksisaajan vastuusta tilanteessa, jossa toimeksisaajan viivästys johtuu kolmannesta tahosta, jota toimeksisaaja on käyttänyt apunaan sopimuksen tai sen osan täyttämässä taikka toimeksisaajan tavarantoimittajasta tai muusta aiemmasta myyntiporrasaasta.

Toimeksisaaja voi antaa kolmannelle henkilölle tehtäväksi suorittaa tietyn osan palvelusta tai käyttää kolmatta henkilöä apuna palvelun suorittamisessa. Momentissa mainitulla tavarantoimittajalla tarkoitetaan tahoa, jolta toimeksisaaja hankkii tavarat tai ai-
neen, jota hän tarvitsee palvelun suorittamiseksi. Muu aiempi myyntiporras voisi olla esimerkiksi maahantuoja tai valmistaja.

Jos viivästys johtuu 2 momentissa mainitusta kolmannesta tahosta, toimeksisaaja välttäisi vahingonkorvausvelvollisuuden vain, jos sekä hän että momentissa mainittu taho olisivat 1 momentin mukaan vastuusta vapaat. Tämä edellyttäisi siis sitä, että kolmannen tahon osalta on voinut 1 momentissa tarkoitettu suoritus ja että tämä puolestaan aikaansaa toimeksisaajalle esteen, jolla on 1 momentin mukaan vastuusta vapauttava vaikutus. Jos tavarantoimittaja esimerkiksi rikkoo toimeksisaajan kanssa tekemänsä sopimuksen sen vuoksi, että se on käynyt hänelle kannattamattomaksi ja tästä aiheutuisi toimeksisaajalle lähtökohtaisesti 1 momentin mukainen suoritus, toimeksisaaja olisi tästä huolimatta vahingonkorvausvelvollinen tilaajalle, koska tavarantoimittajan este ei olisi täyttänyt 1 momentin edellytyksiä.

Säännöksen tarkoituksena on varmistaa, että toimeksisaaja ei voisi välttyä vahingonkorvausvastuusta pelkästään siitä syystä, että hän on antanut sopimuksen täyttämisen osittain tai kokonaan kolmannen tahon tehtäväksi.

Jo pykälän 1 momentista saattaa seurata, että toimeksisaaja ei voi välttää vahingonkorvausvastuuta tilanteessa, jossa viivästys johtuu toimeksisaajan apunaan käyttämästä tahosta tai tavarantoimittajasta. Koska sopimuksen täyttämisen organisointi ja valvonta kuuluvat toimeksisaajan kontrollipiiriin, hän vastaa siitä, että ulkopuoliset täytäntöönpanoapulaiset ja tavarantoimittajat on valittu asianmukaisesti ja heidän suoritustaan valvotaan asianmukaisesti.

Pykälän 3 *momentin* mukaan toimeksisaajan viivästymisen perusteella suoritettavaa vahingonkorvausta voitaisiin sovitella, jos se olisi kohtuuton ottaen huomioon viivästykseen syy, tilaajan mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, vahingon aiheuttajan mahdollisuudet ennakoida ja ehkäistä vahingon syntyminen sekä muut seikat.

Kuluttajansuojan kannalta olisi perusteltua, että palvelun viivästymisestä aiheutunut vahinko korvataan kokonaisuudessaan ja sovittelusäännöstä sovellettaisiin vain, kun siihen on momentissa luetelluista syistä johtuen erityistä syytä. Vahingonkorvauksen

sovittelu olisi poikkeuksellista, ja pääsääntöisesti aiheutunut vahinko tulisi korvata kokonaisuudessaan. Kunkin sopimusrikkomuksen tapauskohtaisten olosuhteiden perusteella olisi arvioitava, onko vahingonkorvausta syytä sovitella ja missä määrin. Arvioinnissa voitaisiin ottaa huomioon esimerkiksi se, ovatko toimeksisaajan mahdollisuudet vaikuttaa sopimusrikkomuksen syyhyn olleet käytännössä vähäiset. Tilaaja tai muu henkilö, jolle palvelu on tarkoitettu, voivat omalla toiminnallaan myötävaikuttaa viivästyttämisestä aiheutuneen vahingon syntymiseen tai sen suuruuteen. Sekä sopimusvastuussa että sopimuksen ulkoisessa vastuussa on yleensä mahdollista sovitella korvausta vahinkoa kärsineen oman myötävaikutuksen perusteella. Olisi kohtuutonta, että toimeksisaaja olisi vastuussa vahingosta myös siltä osin, kuin se olisi ollut vältettävissä, mikäli vahinkoa kärsinyt olisi toiminut asianmukaisesti.

Lisäksi huomioon voitaisiin ottaa vahingon aiheuttajan mahdollisuudet ennakoida ja ehkäistä vahingon syntyminen. Jos sopimusrikkomuksesta aiheutuisi esimerkiksi hyvin etäisiä ja arvaamattomia vahinkoseuraamuksia, korvausta voidaan sovitella.

Pykälän 4 *momentin* mukaan korvausta ei kuitenkaan voitaisi henkilövahinkojen osalta sovitella vahinkoa kärsineen oman myötävaikutuksen perusteella, ellei vahinkoa kärsineen menettely ole ollut tahallista tai törkeän huolimattontaa.

Momentin sisältämä myötävaikutussäännös eroaisi vahingonkorvauslain vastaavasta säännöksestä, jonka mukaan kaiken asteinen tuottamus voidaan ottaa huomioon korvausta alentavana tekijänä kaikissa vahinkolajeissa. Näin ankaraa myötävaikutussäännöstä ei kuitenkaan voida pitää tarkoituksenmukaisena kuluttajapalvelusopimuksissa henkilövahinkojen osalta.

Tahallisena vahinkoa kärsineen menettelyä voitaisiin pitää, jos hän olisi tarkoittanut aiheuttaa seurauksen taikka pitänyt seurauksen aiheutumista varmana tai varsin todennäköisenä. Törkeä huolimattomuus on lähellä tahallisuutta. Huolimattomuutta voidaan pitää törkeänä, kun vahinkoa kärsineen toiminta osoittaa selvää välinpitämättömyyttä seurausten suhteen tai tietoista riskinottoa.

12 §. Henkilövahingon korvaaminen. Pykälässä säädettäisiin toimeksisaajan viivästyksestä aiheutuneen henkilövahingon korvaamisesta.

Pykälän 1 *momentin* mukaan korvaus henkilövahingosta määrättäisiin soveltaen momentissa lueteltuja vahingonkorvauslain henkilövahingon korvaamista koskevia säännöksiä. Vahingonkorvauslain 5 luvun 2 §:n mukaan henkilövahingon kärsineellä on oikeus korvaukseen tarpeellisista sairaanhoitokustannuksista ja muista tarpeellisista kuluista, ansionmenetyksestä, kivusta ja särystä sekä muusta tilapäisestä haitasta sekä pysyvästä haitasta. Ansionmenetykskorvauksen määrittämisestä säädetään tarkemmin

2 a ja 2 b §:ssä. Kivun ja säryn sekä muun tilapäisen haitan samoin kuin pysyvän haitan korvausta määrättäessä huomioon otettavista seikoista säädetään 2 c §:ssä. Henkilövahingon kärsineen henkilön hoitamisesta hänen läheisilleen maksettavista tarpeellisten kulujen ja ansionmenetyksen korvaamisesta säädetään 2 d §:ssä. Surmansa saaneen vahingonkärsineen hautaamisesta aiheutuneiden ja siihen liittyvien kulujen korvaamisesta säädetään 3 §:ssä ja henkilöille, joiden elatuksesta surmansa saanut on huolehtinut, aiheutuneen elatuksen menetyksen korvaamisesta säädetään 4 §:ssä. Vahingonkorvauslain 5 luvun 7 §:ssä säädetään ansionmenetykskorvauksen sekä tilapäisen ja pysyvän haitan korvausten maksamisesta toistuvina tai kertasuorituksina. Eräiden korvausten tai niiden suorittamistavan muuttamisesta korvauksen määräämisperusteina olleiden olosuhteiden olennaisesti muututtua säädetään 5 luvun 8 §:ssä. Tämän luvun mukaisesti korvattaviin henkilövahinkoihin sovellettaisiin lisäksi vahingonkorvauslain 7 luvun 3 §:ää, jonka mukaan oikeus korvaukseen tilapäisestä ja pysyvästä haitasta raukeaa, jos vahinkoa kärsinyt kuolee ennen korvausvaatimuksen esittämistä.

Esine- ja varallisuusvahingoista poiketen viivästyksestä aiheutunut henkilövahinko korvattaisiin vain tilaajalle, ei hänen perheenjäsenilleen. Vahingonkorvauslain 5 luvun 2 d, 3 ja 4 §:ssä tarkoitetut korvaukset maksettaisiin kuitenkin kyseisissä säännöksissä tarkoitetuille henkilöille, jotka yleensä ovat vahinkoa kärsineen perheenjäseniä.

Ehdotetun säännöksen mukaisiin korvattaviin henkilövahinkoihin ei olisi sisällytetty 4 a §:n mukaisia kärsimyskorvauksia eikä 4 b §:n mukaisia muita korvauksia surmansa saaneen läheisille. Kyseisten korvausten saaminen edellyttää sitä, että kuolema on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella ja kärsimyskorvauksen osalta lisäksi sitä, että korvauksen tuomitseminen harkitaan kohtuulliseksi ottaen huomioon surmansa saaneen ja korvausta vaativan välisen suhteen läheisyys, teon laatu sekä muut olosuhteet. On epätodennäköistä, että luvun soveltamisalaan kuuluvien palvelujen yhteydessä aiheutettaisiin tahallisesti tai törkeästi huolimattomuudesta tilaajan kuolema. Vastaavia korvausaiheita ei ole sisällytetty myöskään potilasvakuutuslakiin eikä niitä voida pitää perusteltuina tässäkään. Tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella aiheutetuissa kuolemantapauksissa kyseessä on yleensä rikos, jolloin korvausta voidaan vaatia rikosperusteisesti.

Korvausta määrättäessä noudatettaisiin yleisiä vahingonkorvausoikeudellisia periaatteita, kuten täyden korvauksen periaatetta, rikastumiskieltoa sekä vahingon minimointivelvollisuutta. Täyden korvauksen periaatteella tarkoitetaan sitä, että korvausta on suoritettava niin suuri määrä, että vahinkoa kärsinyt pääsee sen avulla siihen taloudelliseen asemaan, jossa hän olisi, jollei vahinkoa aiheuttanut tapahtumaa olisi lainkaan sattunut. Rikastumiskielolla tarkoitetaan puolestaan sitä, ettei vahinkoa kärsineen tulisi myöskään hyötyä vahinkotapahtumasta. Lisäksi korvauksesta vähenne-

tään ne menot, jotka vahingon vuoksi ovat mahdollisesti säästyneet. Vahingon minimoituvuudella tarkoitetaan sitä, että myös vahinkoa kärsineen tulee toimia niin, että vahinko jää mahdollisimman pieneksi.

Luvussa ei olisi tarkempia säännöksiä aineettomien vahinkojen korvausten suuruuden määritysmisperusteista. Vahingonkorvausoikeudessa aineettomien vahinkojen korvaukset määrätään yleensä käyttäen apuna henkilövahinkoasiain neuvottelukunnan suosituksia tilapäisen haitan osalta ja liikennevahinkolautakunnan normeja ja ohjeita pysyvän haitan osalta. Pysyvän haitan haittaluokka määritellään käyttämällä apuna valtioneuvoston asetusta työtapaturma- ja ammattitautilaissa tarkoitettua haittaluokituksesta (768/2015).

13 §. Esine- ja varallisuusvahingon korvaaminen. Pykälässä säädettäisiin palvelun viivästymisestä aiheutuneiden esine- ja varallisuusvahinkojen korvaamisesta.

Pykälän *1 momentin* mukaan korvaus toimeksisaajan viivästyksestä aiheutuvasta esinevahingosta määrättäisiin soveltaen vahingonkorvauslain 5 luvun 5 §:n säännöksiä, jollei 3 momentista muuta johdu. Vahingonkorvauslain mukaan esinevahingona korvataan esineen korjauskustannukset ja vahingosta aiheutuneet muut kulut sekä arvonalennus ja lisäksi tulojen ja elatuksen vähentyminen. Tulon menetys ja vahinko, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta tulisi kuitenkin korvattaviksi pykälän 3 momentin välillisiä vahinkoja koskevan rajoituksen vuoksi vain silloin, kun ne aiheutuvat välittömän vahingon rajoittamisesta taikka viivästyksestä tai vahingosta, joka johtuu toimeksisaajan huolimattomuudesta. Varallisuusvahingolla tarkoitetaan tässä puhdasta varallisuusvahinkoa, joka ei ole yhteydessä henkilö- tai esinevahinkoon.

Pykälän *2 momentin* mukaan samanlainen oikeus korvauksen esine- ja varallisuusvahingosta kuin tilaajalla 11 §:n mukaan olisi hänen perheenjäsenellään, joka kärsii viivästyksen vuoksi vahinkoa. Sillä seikalla, kuka perheessä esimerkiksi huolehtii viivästymisestä aiheutuneen vahingon vaatimista toimenpiteistä ja suorittaa niistä aiheutuneet menot, ei siten olisi merkitystä toimeksisaajan vastuun kannalta. Tilaajan perheenjäsenillä tarkoitetaan hänen omaisiaan tai muita hänen kanssaan samassa taloudessa asuvia henkilöitä. Muodollisilla perhesuhteilla ei olisi ratkaisevaa merkitystä.

Pykälän *3 momentin* mukaan tilaajalle tai tämän perheenjäsenelle aiheutuvan välillisen esine- ja varallisuusvahingon toimeksisaaja olisi velvollinen korvaamaan vain, jos viivästys johtuu huolimattomuudesta hänen puoleltaan. Välillistä vahinkoa olisi momentin *1 kohdan* mukaan ensinnäkin tulonmenetys, joka tilaajalle aiheutuu viivästyksen tai siitä aiheutuvien toimenpiteiden vuoksi. Momentin *2 kohdan* mukaan välillisenä pidettäisiin myös vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta.

Pykälän 3 momentin 1 kohdan mukainen tulon menetys on kyseessä esimerkiksi silloin, jos tilaaja kärsii ansionmenetystä sen vuoksi, että hän joutuu olemaan poissa työstä antaakseen toimeksisaajalle mahdollisuuden suorittaa palvelu viivästyneenä taikka käyttämään työaikaansa viivästymisen selvittelyyn tai sen vaatimien toimenpiteiden hoitamiseen. Pykälän 3 momentin 2 kohdan mukaisena muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta aiheutuneena välillisenä vahinkona voitaisiin pitää esimerkiksi tilannetta, jossa tilaaja taksin viivästyessä ei pääse varaamalleen lomamatkalle, mutta joutuu maksamaan matkan hinnan tai osan siitä, tai sitä, että tilaaja taksin viivästyessä myöhästyy hammaslääkärin vastaanotolta, mutta joutuu maksamaan tälle sopimuksen peruuntumisen varalta sovitun vakiokorvauksen.

Jos 3 momentin 1 ja 2 kohdissa tarkoitettua vahinkoa aiheutuu muunlaisen vahingon rajoittamisesta, sitä ei kuitenkaan *4 momentin* mukaan tältä osin pidettäisi välillisenä vahinkona. Tällöin korvauksen saaminen ei siis edellyttäisi huolimattomuutta toimeksisaajan puolella, vaan määräytyisi 11 §:n mukaan. Säännöksen tarkoituksena olisi estää se, että tilaaja joutuisi huonompaan asemaan pyrkiessään yleisen vahingonkorvausoikeudellisen periaatteen edellyttämällä tavalla rajoittamaan vahinkoa.

Esine- ja varallisuusvahinkojen, kuten henkilövahinkojenkin, osalta lähtökohtana olisi täyden korvauksen periaate eli se, että vahinkoa kärsinyt on korvauksen avulla saatettava samaan taloudelliseen asemaan kuin jos toimeksisaaja olisi täyttänyt sopimuksen oikein. Esine- ja varallisuusvahinkojen osalta sovellettaisiin myös muita edellä 12 §:n yhteydessä selostettuja vahingonkorvausoikeuden yleisiä periaatteita.

Vahingot, joita ei 3 momentin mukaan olisi pidettävä välillisinä, tulisivat korvattaviksi ankaramman vastuuperusteen mukaan kuin välilliset vahingot eli niiden korvattavuus ei edellyttäisi huolimattomuutta toimeksisaajan puolella. Välittöminä vahinkoina korvattaviksi tulisivat esimerkiksi erilaiset viivästymisestä aiheutuneet selvittelykustannukset, kuten puhelin- tai postikulut. Jos tilaaja joutuisi viivästyksen vuoksi esimerkiksi hankkimaan palvelun muualta, siitä aiheutuneet lisäkulut olisivat välitöntä vahinkoa.

14 §. *Ilmoitus sopimuksen purkamisesta ja hinnanalennus- tai vahingonkorvausvaatimuksesta.* Pykälässä säädettäisiin tilaajan velvollisuudesta ilmoittaa toimeksisaajalle viivästykseen perustuvasta sopimuksen purkamisesta, hinnanalennusvaatimuksesta ja vahingonkorvausvaatimuksesta.

Ehdotettu säännös poikkeaa 8 luvun 11 §:stä siltä osin, että tilaajan ilmoitusvelvollisuus koskisi myös ehdotetun 9 §:n mukaista hinnanalennusvaatimusta.

Niin kauan kuin palvelu olisi suorittamatta, tilaaja ei menettäisi oikeuttaan sopimuksen purkamiseen. Jos palvelu suoritetaan viivästyneenä ja tilaaja haluaisi tässä vaiheessa

purkaa sopimuksen, vaatia hinnanalennusta tai vahingonkorvausta, hän menettäisi oikeutensa, ellei hän kohtuullisessa ajassa suorituksen päättymisestä ilmoita toimeksisaajalle, että hän purkaa sopimuksen taikka haluaa vaatia hinnanalennusta tai vahingonkorvausta. Se, mitä tällaisessa tilanteessa voitaisiin pitää kohtuullisena aikana, riippuu muun muassa siitä, millaista palvelua sopimus koskee. Lisäksi tulisi ottaa huomioon se, että toimeksisaajalle on usein tärkeää saada mahdollisimman nopeasti tietää sopimuksen purkautumisesta taikka hinnanalennus- tai vahingonkorvausvaatimuksesta.

Palvelun ominaisuudet ja virhe

15 §. *Yleinen virhesäännös.* Pykälässä säädettäisiin siitä, milloin palvelussa on katsottava olevan virhe.

Pykälän mukaan palvelussa olisi virhe, jos se ei vastaa sovittua taikka jos se ei täytä suoritustavaltaan tai laadultaan 4 §:ssä säädettyjä vaatimuksia. Palvelu olisi 4 §:n mukaan suoritettava ammattitaitoisesti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon tilaajan edut. Palvelun ja siinä käytettävien aineiden ja tarvikkeiden olisi lisäksi vastattava laissa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia. Palvelun olisi 4 §:n mukaan myös vastattava ominaisuuksiltaan sitä, mitä tilaajalla on yleensä sellaisen palvelun yhteydessä aihetta olettaa, ellei toisin ole sovittu.

Ammattitaito- ja huolellisuusvaatimusta sekä muita palvelun virheellisyyttä arvioitaessa huomioon otettavia seikkoja on tarkemmin selostettu 4 §:n perusteluissa.

Palvelun virheellisyyden arviointi riippuisi yleensä siitä, mitä osapuolten välillä voidaan katsoa sovitun palvelun ominaisuuksista. Osapuolet ovat voineet tarkasti yksilöidä, millainen palvelun sisällön tai laadun pitäisi olla. Jos palvelun sisältö on sopimuksessa määritelty yleisluonteisesti eikä palvelun laadusta ole muuta sovittu, palvelun on ominaisuuksiltaan vastattava sitä, mitä kuluttajalla on yleensä sellaisen palvelun yhteydessä aihetta olettaa. Se, mitä palvelun ominaisuuksista voitaisiin katsoa sovitun, saattaa ilmetä paitsi nimenomaisesta sopimuksesta myös olosuhteista. Jos palvelu poikkeaa siitä, mistä on sovittu, tilaajalla voisi olla oikeus vaatia virheseuraamuksia, vaikka palvelun tulos ei objektiivisesti katsoen olisikaan huonompi kuin mitä on tilattu. Jos tatuojia esimerkiksi tekisi tilaajalle sinänsä laadukkaan tatuoinnin, mutta sen aihe ei olisi sovitun mukainen, tilaaja voisi vaatia vahingonkorvausta.

Jos toimeksisaaja hankkii palvelun suorittamisessa tarvittavia aineita ja tarvikkeita, palvelussa olisi virhe, jos ne eivät ole ominaisuuksiltaan tavanomaisen hyvää laatua.

Osapuolet voivat kuitenkin sopia siitä, että palvelun ominaisuudet poikkeavat yleisestä odotustasosta tai siitä, että palvelun suorittamisessa käytetään heikompileatuksia aineita tai tarvikkeita. Palvelun ja siinä käytettävien aineiden ja laitteiden tulisi kuitenkin aina vastata laissa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia.

Eräiden palvelujen, kuten terveys- ja sosiaalipalvelujen osalta ei tilaajan ja toimeksisaajan väliselle sopimukselle voitaisi asettaa palvelun virheellisyyttä arvioitaessa samaa painoarvoa kuin esimerkiksi esineitä koskevissa palvelusopimuksissa, koska kyseisten alojen ammattihenkilöillä on erityislaeista johtuvia velvoitteita, jotka ovat painavampia kuin sopimusvelvoitteet. Varsinaista sopimusta ei, etenäkään akuuttihoitodossa, potilaan ja elinkeinonharjoittajan välillä yleensä edes tehdä. Terveys- ja sosiaalipalveluissa palvelun virheellisyyttä arvioitaessa tulisi ottaa huomioon kyseistä palvelua koskevissa erityislaeissa asetetut kriteerit. Tietyissä tilanteissa, esimerkiksi hammashoidossa ja kosmeettisessa kirurgiassa voitaisiin myös sopimuksen sisällölle antaa merkittävää painoarvoa. Vastaavasti myös muissa palveluissa, kuten koulutus- ja varhaiskasvatuspalveluissa, joiden sisältö ja laatu määräytyvät pitkälti erityislakien perusteella, virhearvioinnissa lähtökohdaksi otettaisiin kyseisten lakien edellyttämä taso, elleivät osapuolet ole erikseen sopineet tätä korkeammasta tasosta.

Yleisistä sopimusoikeudellisista periaatteista seuraa, että virheenä ei voitaisi pitää seikkaa, joka johtuu tilaajasta tai hänen puoleltaan olevasta syystä. Jos tilaaja olisi esimerkiksi antanut toimeksisaajalle väärä tietoja suoritukseen vaikuttavista seikoista ilman että toimeksisaajan olisi pitänyt epäillä tai tarkistaa tietojen paikkansapitävyyttä, ei virheenä voitaisi pitää sitä, ettei sopimuksen mukaista tulosta synny. Virheenä ei myöskään voitaisi pitää sitä, ettei palvelun lopputulos vastaa sovittua, jos palvelun lopputulos riippuu osaltaan myös kuluttajan omasta panoksesta ja palvelu olisi siinänsä suoritettu asianmukaisesti. Esimerkiksi liikunta- tai koulutuspalvelun sopimuksen mukainen lopputulos edellyttää yleensä merkittävässä määrin myös kuluttajan omaa panostusta. Myös elämyspalvelujen osalta se, saako kuluttaja siitä odotta- maansa mielihyvää, voi riippua lähinnä kuluttajasta itsestään. Jos toimeksisaajan suoritus on objektiivisesti arvioiden ollut asianmukainen ja vastannut sovittua, ei siinä voida katsoa olevan virhettä, vaikka kuluttaja olisikin tyytymätön suoritukseen tai lopputulokseen.

Useille henkilöön kohdistuville palveluille on luonteenomaista se, ettei palvelun pääta- voite ole tietyn tuloksen saavuttaminen, vaan itse palvelun suorittaminen sitä koske- vien säännösten mukaisesti, ammattitaitoisesti ja huolellisesti, kuten potilaan hoitami- nen sairaalassa tai lapsen hoitaminen päiväkodissa. Tämän vuoksi henkilöön kohdis- tuvien palvelujen osalta toimeksisaajan ei aina voida katsoa olevan vastuussa palve- lun tuloksesta, esimerkiksi siitä, ettei potilas parane, päinvastoin kuin esineisiin koh- distuvissa palveluissa. Terveys- ja sosiaalipalveluihin sekä varhaiskasvatus- ja koulu-

tuspalveluihin liittyy aina asianmukaisesta toiminnasta huolimatta epävarmuus lopputuloksesta. Sitä, ettei toivottua lopputulosta saavuteta, ei voitaisi pitää osoituksena virheestä, jos palvelu on suoritettu asianmukaisesti.

Jatkuvien ja toistuvasuoritteisten palvelujen osalta arvioitaessa toimeksisaajan sopimuksenvastaisesta toimintaa voi olla tulkinnanvaraista onko kyse palvelun virheestä vai viivästymisestä. Henkilöön kohdistuvissa jatkuvissa palveluissa palvelun osa voi olla tilaajalle hyödytön, jos se suoritetaan viivästyneenä. Tältä osin henkilöön kohdistuvat palvelut poikkeavat 8 luvun soveltamisalaan kuuluvista esineisiin ja omaisuuteen kohdistuvista palveluista. Esimerkiksi esineen korjaamisesta on tilaajalle hyötyä, vaikka se tehtäisiinkin viivästyneenä. Sen sijaan, jos esimerkiksi palveluasunnossa asuvalle henkilölle on sovittu tehtäväksi kylvytys perjantaisin ja tiistaisin ja perjantain kylvytys viivästyy niin, että se tehdään vasta maanantaina, palvelun hyöty kuluttajalle olisi vähäinen. Tämän vuoksi olisi perusteltua, että henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta palvelun viivästymistä pidetään virheenä, jos palvelu viivästyneenä suoritettuna ei hyödyttäisi tilaajaa tai palvelun tarkoitus jäisi viivästymisen johdosta olennaisesti saavuttamatta.

Henkilöön kohdistuvista palveluista ei aina tehdä kirjallisia sopimuksia, joissa annettavan palvelun sisältö olisi yksityiskohtaisesti määriteltä. Tilaaja saattaa sopia hyvin yleisluonteisesti annettavasta palvelusta toimeksisaajan kanssa esimerkiksi tilaamalla vastaanottoajan jotain tiettyä palvelua varten. Vastaanotolla tilaaja voi kertoa toimeksisaajalle tarkemmin, mitä haluaa tämän tekävän, esimerkiksi minkälaisen kuvion tilaaja haluaa tatuoitavaksi ihoonsa. Sopimuksen sisältö joudutaan tämän vuoksi riitilanteissa toisinaan päättelemään puutteellisen selvityksen ja osapuolten ristiriitaisten kertomusten perusteella.

Pykälän mukaan todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti ja että palvelussa käytetyt aineet ja tarvikkeet täyttävät 4 §:n 2 momentin vaatimukset, olisi toimeksisaajalla. Toimeksisaajalla on yleensä alan ammattilaisena parhaat edellytykset osoittaa, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Lisäksi toimeksisaajalla on esimerkiksi terveyspalvelujen osalta velvollisuus kirjata hoitoa koskevat tiedot.

16 §. Tiedot palvelusta. Pykälässä säädettäisiin toimeksisaajan vastuusta palvelusta annetuista tiedoista. Säännös koskisi toimeksisaajan vastuuta hänen itsensä antamista tiedoista sekä hänen palveluksessaan olevien henkilöiden antamista tiedoista. Säännös koskisi myös tietoja, joita joku muu aikaisemmassa myyntiportaassa tai toimeksisaajan lukuun palvelua markkinoitaessa on ennen sopimuksentekoa antanut. Pykälässä säädettäisiin myös toimeksisaajan vastuusta hänen laiminlyödessään antaa tilaajalle tarpeellisia tietoja.

Pykälän 1 *momentin* mukaan palvelussa olisi virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka toimeksisaaja on ennen sopimuksen tekoa antanut palvelun sisällöstä taikka sen suorittamisesta tai laadusta. Edellytyksenä olisi, että annettujen tietojen voidaan olettaa vaikuttaneen tilaajan päätöksentekoon.

Sama koskisi palvelua suorittaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen tilaajan päätöksentekoon. Tämä säännös koskisi tilanteita, joissa osapuolet vasta palvelun tilaamisen jälkeen sopivat täsmällisemmin esimerkiksi suorituksen sisältöä tai suoritustapaa koskevista seikoista tai joissa aikaisempaa sopimusta muutetaan esimerkiksi laajentamalla toimeksisaajan toimeksiantoa.

Säännöksessä tarkoitetut tiedot voivat koskea paitsi toimeksisaajan työsuoritusta myös palvelua suoritettaessa käytettyä aineiden ja tarvikkeiden laatua tai muita ominaisuuksia.

Markkinoinnissa ja ennen sopimuksen tekemistä annettavista tiedoista säädetään muun muassa kuluttajansuojalain 2 luvussa.

Säännöksen mukainen virhevastuu ei edellyttäisi huolimattomuutta toimeksisaajan puolella. Toimeksisaaja vastaisi esimerkiksi palvelussa käytetystä aineesta tai tarvikkeista antamistaan tiedoista siitä riippumatta, tiesikö tai olisiko hänen pitänyt tietää siitä, ettei suorite vastaa annettuja tietoja.

Toimeksisaajalle ei syntyisi virhevastuuta, jos tilaajalla osoitetaan olleen oikeat tiedot ennen palvelua koskevan päätöksen tekemistä, koska tällöin toimeksisaajan antamien, suoritetta vastaamattomien tietojen ei voitaisi katsoa vaikuttaneen tilaajan päätöksentekoon.

Jos toimeksisaaja ennen sopimuksen tekemistä selkeästi oikaisee tilaajalle aikaisemmin antamansa, palvelun sisältöä vastaamattoman tiedon, ei toimeksisaajalle myöskään syntyisi virhevastuuta, koska tiedon ei tällöinkään voitaisi olettaa vaikuttaneen tilaajan päätöksentekoon.

Pykälän 2 momentti koskisi toimeksisaajan vastuuta tiedoista, jotka on annettu muun kuin toimeksisaajan tai hänen työntekijänsä toimesta. Momentin mukaan palvelussa olisi virhe, jollei se vastaa sellaisia 1 momentissa tarkoitettuja tietoja, joita joku muu kuin toimeksisaaja olisi aikaisemmassa myyntiportaassa tai toimeksisaajan lukuun ennen sopimuksentekoa antanut palvelua markkinoitaessa. Viittaus 1 momenttiin merkitsee, että myös 2 momentissa tarkoitetuissa tapauksissa virhevastuu voisi syntyä sellaisen palvelun sisältöä, sen suorittamista tai laatua koskevien tietojen perusteella, joiden voitaisiin olettaa vaikuttaneen tilaajan päätöksentekoon.

Momentissa tarkoitettuja tietoja voisivat olla esimerkiksi palvelun suorittamisessa käytettyä ainetta koskevat, aineen valmistajalta peräisin olevat tiedot, jotka sisältyvät palvelua koskevaan markkinointiaineistoon. Tällaisia tietoja voisivat olla myös tiettyyn palveluliikkeiden ketjuun tai muuhun yhteenliittymään kuuluvien yritysten yhteiseen lukuun annetut tiedot tietystä jäsenliikkeiden tarjoamasta palvelusta. Samoin kyseessä voisivat olla välittäjän antamat tiedot välittämästään palvelusta.

Momentin mukaan palvelua ei kuitenkaan pidettäisi virheellisenä, jos tiedot olisi ajoissa selkeällä tavalla oikaistu tai jos toimeksisaaja ei ollut eikä hänen olisi pitänytkaan olla selvillä annetuista tiedoista.

Pykälän 3 *momentti* koskisi toimeksisaajan yleistä tiedonantovelvollisuutta. Sen mukaan palveluksessa olisi virhe, jos toimeksisaaja olisi laiminlyönyt antaa tilaajalle tiedon sellaisesta 1 momentissa tarkoitettusta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta tilaaja perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Toimeksisaajalla olisi säännöksen perusteella esimerkiksi velvollisuus kertoa tilaajalle, mitä merkitystä tietyn suoritustavan tai materiaalin valinnalla on palvelun lopputuloksen kannalta tai miten tilaajan tulisi toimia, ettei palvelun tulos vahingoittaisi tilaajan virheellisen menettelyn vuoksi. Esimerkiksi terveystilauksissa riittävien ja asianmukaisten jälkihoito-ohjeiden antamisella potilaalle saattaa olla ratkaiseva merkitys palvelun lopputuloksen kannalta.

Asioista, joiden perustellusti voidaan olettaa olevan yleisesti kuluttajien tiedossa, ei toimeksisaajan tarvitse erikseen mainita. Tiedonantovelvollisuutta arvioitaessa olisi kuitenkin otettava huomioon myös yksittäistapauksen olosuhteet. Toimeksisaajan havaittavissa olevat erot kuluttajien tietämyksessä voisivat siten vaikuttaa tiedonantovelvollisuuden sisältöön.

Säännöksestä ilmenee, että toimeksisaajalle ei syntyisi virhevastuuta, jos hän on jättänyt ilmoittamatta tilaajalle seikasta, josta hänen ei olisi pitänytkaan olla selvillä.

Momentin mukaan palvelussa olisi virhe myös silloin, jos toimeksisaaja on laiminlyönyt antaa tilaajalle 5 §:n 1 momentissa tarkoitettun ilmoituksen. Kyseisessä momentissa säädetään toimeksisaajan velvollisuudesta ilmoittaa tilaajalle, jos sopimusta tehtäessä tai sen jälkeen osoittautuu, että palvelu ei ilmeisesti olisi tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen ottaen huomioon palvelun hinta, palveluun liittyvät riskit tai muut erityiset seikat.

17 §. Palvelua koskeva takuu. Pykälä koskisi palveluun liittyvää takuuta, johon ehdotuksen mukaan sovellettaisiin vastaavasti, mitä 5 luvun 15 a ja 15 b §:ssä säädetään.

Ehdotetun luvun soveltamisalaan kuuluvissa palveluissa toimeksisaajat eivät yleensä anna takuuta suoritukselle, mutta esimerkiksi kynsihoitola voi antaa takuun siitä, että sen tekemät tekokynnet kestävät tietyn ajan tai silmäklinikka siitä, että silmien laserleikkauksen tulokset säilyvät tietyn ajan.

Takuu on tilaajan kannalta toimeksisaajan tietyillä ehdoilla myöntämä lisäetu. Takuulla tarkoitetaan sitä, että toimeksisaaja sitoutuu vastaamaan suorituksen lopputuloksesta tai ominaisuuksista määrätyn ajan. Takuu ei rajoita tilaajan lakiin perustuvia oikeuksia palvelun virheen osalta. Toimeksisaajan on annettava tilaajalle tiedot takuun sisällöstä sekä siitä, ettei takuulla rajoiteta tilaajan lain mukaisia oikeuksia. Toimeksisaaja vastaa palvelun virheestä takuuehtojen mukaisesti. Jos toimeksisaaja on antanut tilaajalle markkinoinnin yhteydessä sellaisia lupauksia palvelun sisällöstä, suorittamisesta tai laadusta, jotka eivät vastaa suoritusta, seuraukset määräytyvät luvun palvelun virhettä koskevien säännösten mukaan.

Virheen seuraamukset

18 §. *Virheilmoitus.* Pykälän 1 momentissa säädettäisiin tilaajan velvollisuudesta ilmoittaa virheestä toimeksisaajalle. Momentin mukaan tilaajan olisi ilmoitettava virheestä toimeksisaajalle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen ja siitä aiheutuneen vahinkoseurauksen tai hänen olisi ne pitänyt havaita. Jos tilaaja laiminlyö ilmoittaa virheestä toimeksisaajalle kohtuullisessa ajassa, hän ei voisi vedota palvelun virheeseen.

Momentin mukaan virheilmoituksen voisi tehdä myös elinkeinonharjoittajalle, joka on välittänyt palvelun tilaajalle tai sitoutunut vastaamaan sen ominaisuuksista.

Säännös poikkeaa 8 luvun vastaavasta siltä osin, että arvioitaessa sitä, onko virheilmoitus tehty kohtuullisessa ajassa, huomioon otettaisiin virheen havaitsemishetken lisäksi myös ajankohta, jolloin virheestä aiheutunut vahinkoseuraamus on havaittu tai se olisi pitänyt havaita. Virhe ja sen seuraamukset ovat 8 luvun soveltamisalaan kuuluvissa sopimuksissa yleensä havaittavissa välittömästi suorituksen tapahduttua. Ehdotetun luvun soveltamisalaan kuuluvien, henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta virheistä aiheutuu yleensä henkilövahinkoja, jotka eivät aina ilmene heti virheen tapahtuessa, vaan ne saattavat ilmetä vasta pitkänkin ajan kuluttua. Eräissä tapauksissa palvelun virhekin saattaa olla todettavissa vasta, kun sen seuraukset ilmenevät. Esimerkiksi se, että potilaan elimistöön on leikkauksen yhteydessä jäänyt jokin instrumentti, voidaan havaita vasta vuosien kuluttua potilaan oireiden vuoksi tehdyissä tutkimuksissa. Tämän vuoksi ja ottaen huomioon sen, että kuluttajan oikeussuojan tarve on erityisen suuri henkilövahingoissa, ehdotetussa luvussa on virheilmoituksen tekemisen osalta annettu merkitystä virheen havaitsemisen lisäksi myös vahinkoseuraamuksen havaitsemiselle.

Arvioitaessa, milloin virhe ja siitä aiheutunut vahinkoseuraamus on havaittu tai ne olisi pitänyt havaita, ratkaiseva merkitys olisi ajankohdalla, jona tilaaja on käsittänyt tai hänen olisi pitänyt käsittää, että palvelussa on jokin virhe ja siitä on aiheutunut hänelle vahinkoa. Asiaan ei vaikuttaisi se, onko virheen aiheuttanut seikka ollut ulkoisesti havaittavissa jo aiemmin, jos tilaaja ei tuolloin ymmärtänyt eikä hänen olisi pitänytkaan ymmärtää, että palvelu on kyseisen seikan vuoksi ollut virheellinen.

Virheilmoitus voitaisiin tehdä suullisesti tai kirjallisesti. Käytännön syistä tilaajan tulisi huolehtia siitä, että hän kykenee jälkeinpäin tarvittaessa osoittamaan täyttäneensä ilmoitusvelvollisuutensa. Virheilmoituksen yhteydessä ei olisi välttämätöntä yksilöidä niitä vaatimuksia, jotka tilaaja haluaa virheen perusteella esittää, vaan tämän voisi tehdä myöhemminkin.

Yleensä virheilmoituksen tekemisen määräaika ei kertasuoritteisen palvelun osalta alkaisi kulua ennen kuin palvelu on suoritettu loppuun. Jos tilaaja palvelua suoritettaessa huomaa siinä joitakin puutteita, hänellä olisi yleensä perusteltua aihetta olettaa toimeksisaajan korjaavan puutteet tai virheet ennen suorituksen päättymistä. Tällöin virheilmoituksen tekemiselle varattu aika tulisi yleensä laskea vasta suorituksen päättymisestä. Jos tilaaja jo palvelua suoritettaessa huomaa siinä sellaisen virheen, joka ilmeisesti vaikuttaisi palvelun lopputulokseen, hänen olisi kuitenkin oman etunsa kannalta järkevää ilmoittaa tällaisesta virheestä heti sen havaittuaan eikä vasta palvelun päätyttyä. Jatkuvaluonteisen palvelun osalta palvelun virheellisyyttä arvioitaisiin koko sopimuksenaikaisen suorituksen ajalta, eikä palvelun loppuun suorittamisella olisi vastaavaa merkitystä kuin kertasuoritteisten palvelujen osalta.

Arvioitaessa säännöksessä tarkoitetun kohtuullisen ajan pituutta tulisi ottaa huomioon muun muassa tilaajan käytännölliset mahdollisuudet ilmoituksen tekemiseen sekä aika, jonka hän kohtuudella tarvitsee varmistuakseen virheen ja sen seurauksen olemassaolosta. Toisaalta olisi otettava huomioon toimeksisaajan tarve saada virheestä tieto mahdollisimman pian esimerkiksi sen vuoksi, että korjaamalla virhe voitaisiin ehkäistä sen vaikutusten leviäminen tai paheneminen. Virheilmoituksen tekeminen mahdollisimman pian virheen ja siitä aiheutuneen vahinkoseurauksen havaitsemisen jälkeen helpottaa myös syy-yhteyden arviointia. Mitä pitempi aika esimerkiksi lääketieteellisessä toimenpiteessä tapahtuneen virheen ja siitä mahdollisesti aiheutuneen seurauksen välillä on, sitä vaikeampi on osoittaa, että seuraus on aiheutunut kyseisestä virheestä.

Toisinaan tilaaja voi ilmoittaa virheestä toimeksisaajalle vasta ryhdyttyään sen johdosta jo joihinkin toimenpiteisiin. Virheen ilmaannuttua on saattanut olla välttämätöntä kääntyä nopeasti lähimmän käytettävissä olevan elinkeinonharjoittajan puoleen virheen väliaikaiseksi korjaamiseksi ja vahingon rajoittamiseksi. Vasta tämän jälkeen tilaajalla on ehkä tilaisuus tehdä virheilmoitus. Tästä huolimatta voidaan katsoa, että

ilmoitus on ajoissa tehty. Voi olla myös mahdollista, että virhe tulee ilmi vasta toisen elinkeinonharjoittajan suorittaessa uutta palvelua, joka on tullut tarpeelliseksi ensimmäisessä palvelussa olleen virheen vuoksi. Se seikka, että virhe on tullut ilmi ja samalla korjatuksi muun palvelun yhteydessä, ei estä tilaajaa vetoamasta virheeseen.

Jos tilaaja laiminlyö ilmoittaa virheestä 1 momentin mukaisesti, hän yleensä menettää oikeutensa vedota virheeseen. Tietyissä tilanteissa tilaaja voisi kuitenkin 2 momentin mukaan vedota virheeseen, vaikka hän ei olekaan ilmoittanut virheestä kohtuullisessa ajassa. Momentin 1 kohdan mukaan tilaaja saa 1 momentin estämättä vedota virheeseen, jos toimeksisaaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Toimeksisaajan törkeä huolimattomuus voi liittyä esimerkiksi palvelun suorittamiseen tai tilaajalle annettaviin tarpeellisiin tietoihin. Kunnianvastaista ja arvotonta on esimerkiksi se, että toimeksisaaja on tiennyt palvelun virheestä, mutta on yrittänyt salata sen tilaajalta.

Momentin 2 kohdan mukaan tilaaja saa 1 momentin estämättä vedota virheeseen, joka perustuu siihen, että palvelu ei vastaa laissa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia. Näistä vaatimuksista selostetaan tarkemmin edellä 4 §:n perustelujen yhteydessä.

Momentin 3 kohdan mukaan sama koskee myös virhettä, joka perustuu siihen, että palvelun tulos muuten on henkilön terveydelle tai hyvinvoinnille vaarallinen.

Momentissa mainittujen poikkeusten olemassaolo ei kuitenkaan merkitse sitä, että tilaaja voisi viivyttellä virheestä ilmoittamisessa miten kauan tahansa sen jälkeen, kun virhe on havaittu. Tilaaajan passiivisuus saattaa velan vanhentumisesta annetun lain (728/2003) säännösten perusteella aiheuttaa sen, että hän menettää oikeutensa vedota virheeseen.

Pykälän 3 momentissa säädetään tilaajan oikeudesta pidätyä virheen perusteella maksamasta palvelun hintaa. Tilaja ei kuitenkaan saisi pidätyä maksamasta rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä olisi virheen perusteella oikeus.

Turvatakseen virheeseen perustuvat vaatimukset tilaajalla olisi lähtökohtaisesti oikeus palvelussa olevan virheen perusteella pidätyä maksamasta palvelusta sitä osuutta, joka oli vielä maksamatta, kun virhe havaittiin. Riippumatta siitä, mitä hinnan maksamisesta on sovittu, tilaajan ei näin toimiessaan katsottaisi syyllistyneen maksuviivästykseen.

Tilaajan oikeus pidätyä maksamasta sitä osaa hinnasta, joka on tarpeellinen hänen vaatimustensa turvaamiseksi ei riippuisi siitä, miten olennainen virhe on kysymyksessä, eikä myöskään siitä, mitä virheen seuraamuksia tilaaja haluaa käyttää hyväkseen. Nämä seikat vaikuttaisivat kuitenkin siihen, miten suuren osan hinnasta tilaaja saisi pidätyä maksamasta. Jos virhe on sellainen, että se oikeuttaisi tilaajan purkamaan sopimuksen, oikeus pidätyä maksamasta koskisi koko maksamatta olevaa palvelun hintaa. Tilaaja ei saisi pidätyä maksamasta rahamäärää, joka olisi ilmeisessä epäsuhteessa virheen vuoksi kysymykseen tuleviin vaatimuksiin. Esimerkiksi vähäinen, korjattavissa oleva virhe ei oikeuttaisi tilaajaa pidättymään koko jäljellä olevan hinnan maksamisesta.

Käytännössä tilaajan on usein vaikeaa tai jopa mahdotonta arvioida täsmällisesti, mikä on niiden vaatimusten euromääräinen suuruus, jotka hänellä on virheen vuoksi oikeus esittää. Tämän vuoksi ei voida katsoa, että tilaajan oikeus pidätyä hinnan maksamisesta rajoittuisi nimenomaan siihen määrään, joka selviää lopullisesti vasta myöhemmin ja muilta osin hän joutuisi maksamaan viivästyskorkoa. Arvioitaessa, onko tilaajalla oikeus pidätyä maksamasta palvelun hintaa ja kuinka suuren osan hinnasta hän voi pidättää, olisi annettava ratkaiseva merkitys sille, mitä tilaajana olevan kuluttajan voidaan kohtuudella edellyttää ymmärtävän ottaen huomioon ne tilaajan oikeusasemaa koskevat tiedot, jotka ovat olleet hänen käytettävissään tai saatavillaan.

19 §. Virheen oikaisu. Pykälässä säädettäisiin toimeksisaajan velvollisuudesta korjata palvelussa oleva virhe tai uusii suoritus. Virheen korjaamisella tarkoitetaan mitä hyvänsä toimenpidettä, jonka tarkoituksena on saattaa toimeksisaajan suoritus sen mukaiseksi kuin tilaajalla on lain säännösten ja sopimuksen perusteella ollut oikeus edellyttää.

Pykälän *1 momentin* mukaan tilaajalla olisi oikeus vaatia, että toimeksisaaja korjaa virheen tai uusii suorituksen ilman, että tilaajalle aiheutuu siitä lisäkustannuksia. Toimeksisaaja ei kuitenkaan olisi velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuisi hänelle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Tilaajan oikeus vaatia virheen oikaisemista ei riipu virheen laadusta sinänsä, kuten siitä, onko virhe vähäinen vai olennainen. Asian arviointi perustuu tilaajan ja toimeksisaajan etujen vertailuun, jossa otetaan huomioon toisaalta virheen merkitys ja toisaalta se haitta ja kustannukset, jotka virheen oikaiseminen aiheuttaa toimeksisaajalle. Kohtuuttomuutta koskevaa säännöstä tulee soveltaa vain tilanteissa, joissa kohtuuttomuus olisi ilmeisen selvää. Jos esimerkiksi koulutuspalvelussa on tapahtunut virhe, virheen oikaisusta voisi aiheutua toimeksisaajalle kohtuuttomia kustannuksia, jos kyseistä koulutusta ei enää järjestetä. Tilaajan tarve saada virhe oikaistuksi riippuu muun muassa siitä, miten hyvin virhe voidaan hyvittää hänelle muiden seuraamusten avulla. Myös mahdollisuudet

saada palvelu muualta toimeksisaajan kustannuksella voidaan ottaa arvioinnissa huomioon, jos virheen korjaaminen tuottaisi toimeksisaajalle itselleen huomattavia hankaluuksia.

Toimeksisaajan tulisi 1 momentin mukaan korjata virhe ilman, että siitä aiheutuu kustannuksia tilaajalle. Tilaaaja ei siis saisi veloittaa palvelun uudelleensuorittamisesta. Säännös ei kuitenkaan estä toimeksisaajaa virheen oikaisemisen yhteydessä perimästä tilaajalta sellaisia kustannuksia, jotka tämä olisi joutunut suorittamaan myös siinä tapauksessa, että palvelu olisi alun perin suoritettu virheettömästi. Jos suorittamatta jäänyt toimenpide sisältyy palvelusta perittyyn hintaan, ei toimeksisaajalla ole oikeutta lisämaksuun virheen oikaistessaan.

Vaikka tilaaja ei 1 momentin nojalla vaatisikaan virheen korjaamista tai suorituksen uusimista, toimeksisaaja saisi pykälän 2 *momentin* mukaan omalla kustannuksellaan suorittaa oikaisun, jos hän tilaajan ilmoittaessa virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen.

Tilaajalla ei 1 momentin säännösten perusteella olisi velvollisuutta vaatia ensisijaisesti virheen oikaisemista, vaan hän voi valita, mitä seuraamusta vaatii. Toimeksisaajalla saattaa kuitenkin olla 2 momentin nojalla oikeus torjua tilaajan esittämä hinnanalennus- tai purkuvaatimus oikaisemalla virhe.

Oikaisemalla virheen asianmukaisesti toimeksisaaja voisi välttyä hinnanalennusvaatimukselta tai sopimuksen purkamiselta, joita seuraamuksia tilaaja ehkä muuten voisi käyttää. Virheen oikaiseminen ei kuitenkaan poistaisi toimeksisaajan vahingonkorvausvelvollisuutta. Virheen oikaiseminen voisi kuitenkin vaikuttaa korvattavan vahingon määrään, sillä oikaisemalla virheen toimeksisaaja voi välttyä korvaamasta muun muassa kustannuksia, joita virheen korjauttamien muualla aiheuttaisi.

Virheen oikaisemisen tulisi myös tässä momentissa tarkoitetuissa tilanteissa tapahtua toimeksisaajan kustannuksella vastaavasti kuin 1 momentissa tarkoitetuissa tilanteissa.

Toimeksisaajalle ei kaikissa tilanteissa olisi asianmukaista antaa oikeutta torjua tilaajan muita vaatimuksia oikaisemalla virhe. Tilaaaja voi momentin mukaan kieltäytyä virheen oikaisusta, jos kieltäytymiseen on perusteltu syy. Ehdotetun säännöksen sanamuoto poikkeaa tältä osin 8 luvun vastaavasta säännöksestä, jonka mukaan kieltäytymisen edellyttää sitä, että virheen oikaisusta aiheutuisi tilaajalle olennaista haittaa tai vaaraa siitä, että hänelle aiheutuvat kustannukset jäivät korvaamatta tai kieltäytymiseen on muu erityinen syy. Tilaajalla olisi ehdotetun säännöksen mukaan tätä laa-

jempi oikeus kieltäytyä virheen oikaisusta. Sellaiset palvelut, jotka kohdistuvat henkilön kehoon, kuten terveys- ja sosiaalipalvelut sekä ulkonäköön kohdistuvat palvelut, koetaan yleensä hyvin henkilökohtaisiksi ja niiden suorittaminen edellyttää erityistä luottamusta tilaajan ja toimeksisaajan välillä. Jos tilaaja palvelussa olevan virheen vuoksi menettää luottamuksensa toimeksisaajan kykyyn suorittaa palvelu asianmukaisesti, ei ole kohtuullista edellyttää, että tilaaja antaisi taholle, johon hän ei enää luota, mahdollisuuden oikaista virhe.

Perusteltuna syynä kieltäytyä virheen oikaisemisesta voidaan pitää esimerkiksi sitä, että palvelu on suoritettu niin taitamattomasti, että tilaajalla on aihetta epäillä toimeksisaajan ammatillisten tai muiden edellytysten palvelun suorittamiseen olevan puutteelliset. Tällöin ei voida kohtuudella edellyttää, että tilaaja antaisi toimeksisaajalle tilaisuuden jatkotoimenpiteisiin, vaikka virhe sinänsä olisi sellainen, että sen oikaiseminen olisi mahdollista. Jos tilaajalla on perusteltu syy kieltäytyä oikaisusta, hän ei menetä oikeutta hinnanalennukseen, vaikka ei olisi antanut toimeksisaajalle tilaisuutta virheen oikaisuun.

Jos esimerkiksi kulmien kestopigmentoinnissa tapahtuu virhe niin, että kulmat jäävät epäsymmetrisiksi tai pigmentointiväri leviää, tilaaja voi menettää luottamuksensa toimeksisaajan ammattitaitoon ja tällöin hänellä voi olla perusteltu syy kieltäytyä siitä, että sama henkilö yrittäisi oikaista virheen. Samoin silloin, jos hammaslääkäripalvelussa tapahtuu virhe juurihoidossa, kuluttajalla voi olla perusteltu syy kieltäytyä virheen oikaisutoimesta saman hammaslääkärin toimesta. Jos toimeksisaajana on yksittäisen hammaslääkärin sijaan hammaslääkäriasema, jonka palveluksessa on useampia hammaslääkäreitä, kuluttajalla ei yleensä olisi perusteltua syytä kieltäytyä siitä, että virheen oikaisisi joku muu kuin virheen tehnyt hammaslääkäri.

Perusteltuna syynä voitaisiin pitää myös sitä, että virheen oikaisusta aiheutuu tilaajalle olennaista haittaa, koska toimeksisaaja ei pysty oikaisemaan virhettä riittävän nopeasti. Perusteltuna syynä voidaan pitää myös sitä, että tilaajalla on perusteltua aihetta epäillä, ettei virheen oikaisu toimeksisaajan toimesta onnistu esimerkiksi sen vuoksi, että virhe on niin olennainen tai muutoin sellainen, että on etukäteen pääteltävissä, ettei lopputulos oikaisunkaan jälkeen olisi sellainen kuin tilaajalla on oikeus edellyttää.

Pykälän 3 *momentin* mukaan toimeksisaaja ei kuitenkaan saisi vedota siihen, ettei hän ole saanut tilaisuutta 2 momentissa tarkoitettuun virheen oikaisuun, jos tilaaja on korjauttanut virheen eikä olosuhteet huomioon ottaen voida kohtuudella edellyttää, että tilaaja olisi jäänyt odottamaan oikaisua toimeksisaajan puolelta.

Toisinaan palvelussa oleva virhe saattaa ilmetä sellaisissa olosuhteissa, ettei sen oikaisemista voida lykätä siihen asti, kunnes palvelun alun perin suorittanut elinkeinon-

harjoittaja saisi tilaisuuden virheen oikaisemiseen. Esimerkiksi hammaslääkärin tekemän toimenpiteen epäonnistuttua tilaajalla voi kivun vuoksi olla tarve saada virhe oikaistuksi heti. Samoin, jos morsiamen häämeikki epäonnistuu, ei yleensä ole mahdollista odottaa, kunnes virheen tehneellä kosmetologilla olisi seuraava vapaa aika. Milloin toimeksisaajalla ei jostain syystä ole käytännössä mahdollisuutta oikaista virhettä riittävän nopeasti, tilaajalla olisi oikeus olla suostumatta myöhemmin tehtävään virheen oikaisuun. Näissä tilanteissa tilaajalla olisi jo 2 momentin nojalla oikeus korjauttaa virhe toisella elinkeinonharjoittajalla, jolla on siihen tilaisuus ja vaatia tästä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset virheellisen palvelun suorittaneelta toimeksisaajalta.

Samoin toimeksisaaja ei momentin mukaan saisi vedota siihen, ettei hänelle ole annettu tilaisuutta virheen oikaisuun, jos tilaajalla olisi ollut 2 momentissa tarkoitettu perusteltu syy kieltäytyä virheen oikaisusta toimeksisaajan toimesta. Momentin säännös on luonteeltaan 2 momentin säännöstä selventävä.

20 §. Hinnanalennus ja sopimuksen purku. Pykälässä säädettäisiin tilaajan oikeudesta hinnanalennukseen tai sopimuksen purkamiseen palvelun virheen vuoksi.

Jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tulisi kysymykseen tai jos virheen oikaisua ei suoritettaisi kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja on ilmoittanut virheestä, tilaajalla olisi pykälän 1 momentin mukaan oikeus vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta. Hinnanalennus on mahdollinen seuraamus sekä silloin, kun virhettä ei ole oikaistu, että silloin, kun palvelussa oikaisutoimen jälkeen on edelleen virhe.

Virheen korjaamista koskevan kohtuullisen ajan pituutta arvioidaan tapauskohtaisesti ja arvioinnissa voitaisiin huomiota kiinnittää muun muassa palvelun laatuun ja siihen, mitä tilaaja on sopimusta tehdessään ilmoittanut suorituksen ajankohdan olennaisuudesta.

Hinnanalennuksen tulisi määrältään vastata virhettä. Se, mitä tämä kulloinkin merkitsee, riippuu virheen laadusta. Jos palvelu on maksettu kunnan antamalla palvelusetelillä, tilaajalle suoritettava hinnanalennus lasketaan tilaajan maksamasta omavastuusta. Samoin, jos kyseessä on palvelu, jonka kustannuksista tilaaja saa sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta Kelalta, hinnanalennus lasketaan tilaajan maksamasta omavastuuosuudesta.

Palvelu voi olla virheellinen sen vuoksi, että se on ominaisuuksiltaan muuta kuin mitä oli sovittu. Tämän johdosta palvelun subjektiivinen arvo tilaajalle saattaa olla odotettua vähäisempi. Palvelu voi olla virheellinen myös siitä huolimatta, että se ei laadultaan ole varsinaisesti huonompi kuin mitä tilaajalla on oikeus vaatia. Esimerkiksi kamppaajalla saatetaan käyttää hiusten värjäyksessä toista värisävyä kuin oli sovittu. Tulos

saattaa objektiivisesti arvioiden olla laadultaan hyvä, mutta se ei ole sitä, mitä tilaaja halusi. Tällaisissa tapauksissa hinnanalennuksen suuruus joudutaan määrittämään arvionvaraisesti ottaen huomioon virheen merkitys tilaajalle.

Palvelun virheellisyys voisi perustua myös siihen, että sen tulos on laadultaan tai muilta ominaisuuksiltaan huonompi kuin tilaajalla on oikeus edellyttää. Tällöin hinnanalennuksen lähtökohtana voidaan eräissä tilanteissa käyttää palvelun arvon alenemista eli alennetun hinnan tulee vastata tilaajan tosiasiallisesti saaman palvelun arvoa kohtuullisen veloituksen mukaan.

Hinnanalennus tulisi kysymykseen myös tapauksissa, joissa palvelun virheellisyys perustuu siihen, että toimeksisaaja on laiminlyönyt 5 §:n mukaisen neuvontavelvollisuutensa tai velvollisuutensa keskeyttää palvelun suorittaminen. Tällöin hinnanalennuksen suuruutta harkittaessa olisi kiinnitettävä huomiota siihen, missä vaiheessa toimeksisaajan olisi pitänyt havaita ne seikat, jotka 5 §:n mukaan aikaansaavat siinä tarkoitettua ilmoitus- tai keskeytysvelvollisuuden. Lähtökohtana on, että toimeksisaaja saa veloitaa palvelusta normaalien perusteiden mukaisesti siihen asti, kunnes 5 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus syntyy.

Pykälän 2 *momentti* koskisi tilaajan oikeutta purkaa sopimus virheen perusteella siltä osin kuin palvelu on vielä suorittamatta. Säännöksen mukaan tilaajalla olisi tällainen oikeus, jos on painavia syitä olettaa, että palvelussa tulee olemaan olennainen virhe. Sopimuksen purkaminen perustuu tällöin ennakoituun sopimusrikkomukseen. Tilaajalla voi olla tällainen purkioikeus esimerkiksi, jos jo tehty työ on niin puutteellista, että on vahvoja perusteita olettaa, että suorituksen lopputulos tulisi olemaan olennaisella tavalla virheellinen. Toistaiseksi voimassa olevissa sopimuksissa, esimerkiksi hoivapalveluissa, virheen olennaisuuden arvioinnissa tulee ottaa huomioon myös se, onko virhe kertaluonteinen vai voidaanko sen odottaa toistuvan.

Tilaajan purkioikeuteen saattaa vaikuttaa toimeksisaajan oikeus ja velvollisuus virheen oikaisemiseen. Jos jo tehdyn suorituksen puutteellisuus voitaisiin poistaa sillä tavoin, että se ei vaaranna palvelun lopputulosta eikä tilaajalla olisi 19 §:n 2 momentin mukaista perusteltua syytä kieltäytyä oikaisusta ja toimeksisaaja oikaisee virheen, tilaajan purkioikeus syrjäytyisi. Jos esimerkiksi sovitusta koulutuspalvelusta puuttuu jokin osa, toimeksisaaja voisi kohtuullisessa ajassa huolehtia kyseisen osan asianmukaisesta sisällyttämisestä opetukseen ja näin torjua sopimuksen purkamisen.

Säännöksessä tarkoitettu tilaajan purkioikeus edellyttäisi, että ennakoitu sopimusrikkomus olisi toteutuessaan olennainen ja oikeuttaisi toteutuessaan purkamaan kaupan. Purkioikeuden arviointi tapahtuu tilaajan vastuulla, ja jos myöhemmin todetaan, ettei edellytyksiä sopimuksen purkamiselle ollut olemassa, hän saattaa joutua velvoitukseksi korvaamaan toimeksisaajalle aiheutuneen vahingon.

Oikeus sopimuksen purkuun olisi riippumaton sopimusrikkomuksen syystä. Jos on painavia syitä olettaa, että palvelussa tulee olemaan olennainen virhe, sopimuksen saisi purkaa siitä riippumatta, mitkä seikat antavat aiheen ennakoida sopimusrikkomusta. Nämä seikat voisivat esimerkiksi olla kokonaan toimeksisaajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella. Sopimuksen purkaminen saattaa perustua myös toimeksisaajan nimenomaiseen ilmoitukseen siitä, ettei hän tule täyttämään sopimusta tai että hänen suorituksensa tulee viivästyään olennaisesti.

Sopimuksen purkaminen siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu merkitsee, että suoritus keskeytetään eikä tilaaja joudu maksamaan suorittamatta jäävästä palvelun osasta. Jos palvelu on maksettu etukäteen ennen sopimuksen purkamista, toimeksisaajan tulisi palauttaa tilaajalle tämän suoritukset mahdollisella tuottokorolla lisätynä. Suorituksesta saadaan vähentää summa, joka vastaa jo suoritettua palvelun arvoa tilaajalle.

Pykälän 3 *momentti* koskisi tilaajan oikeutta purkaa sopimus virheen vuoksi siltä osin kuin palvelu on jo suoritettu. Säännöksen mukaan tilaajalla on oikeus purkuun, jos olosuhteet ovat sellaiset kuin 1 momentissa mainitaan eikä muuta seuraamusta voida pitää hänen kannaltaan kohtuullisena. Sopimuksen purkaminen voi siten hinnanalennuksen tavoin tulla kysymykseen, jos virheen oikaiseminen ei tule kysymykseen tai jos oikaisua ei suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja on ilmoittanut virheestä.

Tärkeimmät arviointiperusteet purkuoikeuden edellytyksiä harkittaessa ovat virheen merkitys tilaajalle sekä se, missä määrin tilaajan oikeussuojan tarve kyseisessä tapauksessa voi toteutua muiden seuraamusten eli hinnanalennuksen ja vahingonkorvauksen avulla.

Esimerkkinä tapauksesta, jossa sopimuksen purkaminen voi tulla kysymykseen myös siltä osin kuin palvelu on jo suoritettu, voidaan mainita koulutuspalvelu, joka ei oikeutakaan tilaajaa hakemaan sitä terveydenhuollon ammattioikeutta, johon kyseisen koulutuksen olisi sopimuksen mukaan tullut oikeuttaa. Toisena esimerkkinä voidaan mainita tilanne, jossa palvelu on tilattu tiettyä ohimenevää tarvetta varten eikä virhettä voida oikaista ajoissa. Jos tilaaja on tilannut esimerkiksi juhlatilaisuutta varten juhla-kampauksen eikä siinä tapahtunutta virhettä ole mahdollista korjata ennen juhlia, tilaajan on voitava purkaa sopimus kokonaan.

Jos sopimus puretaan siltä osin kuin palvelu on jo suoritettu, toimeksisaajalla ei olisi oikeutta periä suorituksesta sopimuksen mukaista vastiketta. Toisaalta hänellä voisi olla oikeus vaatia esimerkiksi käytetyn aineen tai tarvikkeiden palauttamista siltä osin kuin se on mahdollista. Henkilöön kohdistuvissa palveluissa suoritusta ei ole yleensä mahdollista palauttaa. Jo tehtyä työtä ei voida lainkaan palauttaa, eivätkä käytetyt ai-

neetkaan ole yleensä palautettavissa. Esimerkiksi hoivapalvelun yhteydessä asiakkaan käyttöön annetut apuvälineet voidaan sopimuksen purkutilanteissa kuitenkin palauttaa toimeksisaajalle. Suorituksesta, jota ei voida palauttaa, tilaajan on säännöksen mukaan maksettava toimeksisaajalle korvaus, joka vastaa suorituksen arvoa tilaajalle. Suorituksen arvo tilaajalle riippuu paljolti virheen laadusta sekä siitä, millaisesta palvelusta on kyse. Palvelu, jossa on virhe, voi olla tilaajalle täysin arvoton, mutta siitä voi joissakin tapauksissa olla tilaajalle jotain hyötyä. Esimerkiksi lapsen päivähoidosta on yleensä ollut jotain hyötyä tilaajalle, vaikka se ei kaikilta osin olisikaan vastannut sovitua.

21 §. Oikeus vahingonkorvaukseen. Pykälässä säädettäisiin tilaajan oikeudesta vahingonkorvaukseen palvelun virheen vuoksi. Pykälässä säädettäisiin vahingonkorvauksen perusedellytyksistä.

Pykälän *1 momentin* mukaan tilaajalla olisi oikeus korvaukseen henkilö-, esine- ja varallisuusvahingosta, jonka hän kärsii palvelussa olevan virheen vuoksi. Kyseisiä vahinkolajeja on tarkemmin selostettu 11, 12 ja 13 §:n perusteluissa.

Pykälän *2 momentin* mukaan toimeksisaajan sopimusrikkomuksen perusteella suoritettavaa vahingonkorvausta voitaisiin sopia, jos se olisi kohtuuton ottaen huomioon sopimusrikkomuksen syy, vastapuolen mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, vahingon aiheuttajan mahdollisuudet ennakoida ja ehkäistä vahingon syntyminen sekä muut seikat. Säännös vastaa sisällöltään 11 §:n 3 momenttia.

Pykälän *3 momentin* mukaan korvausta ei henkilövahinkojen osalta kuitenkaan voida sopia vahinkoa kärsineen oman myötävaikutuksen perusteella, ellei vahinkoa kärsineen menettely ole ollut tahallista tai törkeän huolimattontaa. Säännös vastaa sisällöltään 11 §:n 4 momenttia.

22 §. Henkilövahingon korvaaminen. Pykälässä säädettäisiin palvelussa olevasta virheestä aiheutuneen henkilövahingon korvaamisesta.

Pykälässä viitataan korvauksen määräämisen osalta vastaaviin vahingonkorvauslain pykäliin kuin viivästyksestä aiheutuneiden henkilövahinkojen korvaamista koskevassa 12 §:ssä.

Pykälän mukaisten korvausten määräytymisperusteita on tarkemmin selostettu edellä 12 §:n yksityiskohtaisissa perusteluissa.

23 §. Esine- ja varallisuusvahingon korvaaminen. Pykälässä säädetään palvelussa olleen virheen aiheuttamien esine- ja varallisuusvahinkojen korvaamisesta.

Pykälän 1 *momentin* mukaan korvaus palvelussa olevasta virheestä aiheutuvasta esinevahingosta määrätään soveltaen vahingonkorvauslain 5 luvun 5 §:n säännöksiä, jollei 3 momentista muuta johdu.

Pykälän 2 *momentin* mukaan samanlainen oikeus korvaukseen esine- ja varallisuusvahingosta kuin tilaajalla 19 §:n mukaan on hänen perheenjäsenellään, joka kärsii virheen vuoksi vahinkoa.

Pykälän 3 *momentin* mukaan edellä 13 §:n 3 ja 4 momentissa tarkoitetun välillisen vahingon toimeksisaaja on kuitenkin velvollinen korvaamaan vain, jos virhe tai vahinko johtuu huolimattomuudesta hänen puolellaan. Välillistä vahinkoa on 13 §:n 3 momentin 1 kohdan mukaan ensinnäkin tulonmenetykset, jotka tilaajalle aiheutuu virheestä tai siitä aiheutuvien toimenpiteiden vuoksi. Momentin 2 kohdan mukaan välillisenä pidetään myös vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta. Jos momentin 1 ja 2 kohdissa tarkoitettua vahinkoa aiheutuu muunlaisen vahingon rajoittamisesta, sitä ei kuitenkaan 13 §:n 4 momentin mukaan tältä osin pidetä välillisenä vahinkona. Tällöin korvauksen saaminen ei siis edellyttäisi huolimattomuutta myyjän puolella, vaan määräytyisi 21 §:n mukaan.

Esine- ja varallisuusvahingon korvaamista sekä välillisen ja välittömän vahingon määritelmiä on tarkemmin selostettu edellä 13 §:n yksityiskohtaisissa perusteluissa.

24 §. Muun kuin toimeksisaajan vahingonkorvausvelvollisuus. Pykälässä viitataan 5 luvun 22 §:ään, jossa on säännöksiä muun henkilön kuin myyjän vahingonkorvausvastuusta. Kyseisen pykälän 1 momentti koskee tapauksia, joissa tavarassa on virhe sillä perusteella, ettei se vastaa tietoja, jotka joku muu kuin myyjä on antanut tavarantoimittajan ominaisuuksista tai käytöstä sitä markkinoitaessa. Tätä koskeva virhesäännös on 5 luvun 13 §:n 2 momentissa. Tällöin tiedon antaja on velvollinen korvaamaan ostajalle aiheutuneen vahingon samoin perustein kuin myyjä.

Lain 5 luvun 22 §:n 2 momentti koskee tapauksia, joissa joku muu kuin myyjä on sitoutunut oikaisemaan tavarassa olevan virheen tai muuten, esimerkiksi antamalla tavarasta koskevan takuun, sitoutunut vastaamaan tavarantoimittajan ominaisuuksista. Säännöksen mukaan sitoumuksen antajan velvollisuuteen korvata ostajalle sitoumuksen täyttämättä jättämisestä aiheutuva vahinko sovelletaan, mitä myyjän korvausvelvollisuudesta säädetään.

Tilaajan velvollisuudet ja tilaajan sopimusrikkomuksen seuraukset

25 §. Palvelun hinta. Pykälässä säädettäisiin palvelun hinnasta. Hinnalla tarkoitetaan säännöksessä kaikkia palvelun johdosta tilaajan maksettavaksi tulevia kustannuseriä.

Lähtökohtana *1 momentin* mukaan olisi, että tilaajan on maksettava palvelusta sovittu hinta. Jos täsmällisestä hinnasta ei ole sovittu, tilaajan olisi maksettava palvelusta ennalta sovittujen hinnan määräytymisperusteiden mukaisesti laskettu hinta. Jos hinnan määräytymisperusteistakaan ei olisi sovittu, tilaajan olisi momentin mukaan tällöin maksettava hinta, joka on kohtuullinen ottaen huomioon palvelun sisältö, laajuus ja laatu, taloudellisesti tarkoituksenmukainen suoritustapa, sopimuksentekoaajankohdan käypä hinta tai hinnan laskemistapa sekä muut olosuhteet.

Palvelun sisällön, laajuuden ja laadun osalta merkitystä olisi muun muassa sillä, minkälaista ammattitaitoa, välineitä ja työvoimaa palvelun suorittaminen edellyttää, miten pitkän ajan sen suorittaminen ammattitaitoisesti tehtynä kyseisissä olosuhteissa kestää, minkälaiset vaatimukset on asetettu työn laadulle sekä miten lopputulos vastaa näitä vaatimuksia. Jos palvelun suoritustavalta tai tulokselta edellytetään erityisen korkeaa laatua tai jos sen suorittaminen vaatii erityistä ammattitaitoa tai kokemusta, kohtuullinen hinta voi olla tavanomaista korkeampi, edellyttäen että palvelu toteutuu asetettujen vaatimusten mukaisesti. Jos toimeksisaaja käyttää palvelun suorittamiseen kaksinkertaisen ajan verrattuna siihen, mitä sama työ ammattitaitoisesti suoritettuna kestäisi, on kohtuullista hintaa määrättäessä pidettävä lähtökohtana ammattitaitoisen suorituksen edellyttämää ajankäyttöä eikä tosiasiallista suoritusaikaa.

Palvelun kohtuullista hintaa arvioitaessa huomioon olisi otettava myös se, mikä on taloudellisesti tarkoituksenmukainen tapa suorittaa kyseinen palvelu. Suoritusta ei saisi tehdä tarpeettoman kalliilla tavalla. Säännös ei tarkoita sitä, että palvelu olisi suoritettava halvimmalla mahdollisella tavalla, vaan olennaista olisi se, mikä on taloudelliselta kannalta järkevää ottaen huomioon palvelun tarkoitus, sovittu laatu ja muut seikat.

Ajallisesti lähtökohtana palvelun kohtuullista hintaa määritettäessä olisi sopimuksen tekoajankohdan käypä hinta tai hinnan laskemistapa. Se ei kuitenkaan voi olla yksin tai pääasiallisesti määräävä peruste. Monien palvelusuoritusten osalta voi olla vaikeaa osoittaa tiettyä hintaa tai hinnan laskemisperustetta, jonka voitaisiin katsoa edustavan niin sanottua käypää hintaa. Vallitseva hintataso, silloin kun se on todettavissa, muodostaa kuitenkin tärkeän perustan yksittäisen palvelun kohtuullisen hinnan arvioimiselle.

Jos palvelun hinnasta olisi osapuolten välillä sovittu, mutta hinta olisi kohtuuton ottaen huomioon sopimuksen koko sisältö, osapuolten asema, sopimusta tehtäessä vallinneet olot ja olojen muuttuminen sekä muut seikat, sitä voidaan sovitella 4 luvun 1 §:n nojalla.

Pykälän *2 momentti* koskisi hinta-arvion ylittämistä. Jos toimeksisaaja olisi tilaajan pyynnöstä antanut arvion palvelusta perittävästä kokonaishinnasta, momentin mu-

kaan palvelun lopullinen hinta saisi ylittää arvion enintään 15 prosentilla. Kokonaishinnalla tarkoitetaan tässä kaikkia palvelun johdosta tilaajan maksettavaksi tulevia kustannuseriä. Oikeus periä hinta-arvion ylittävä hinnanosa edellyttäisi sitä, että arvion ylittämiseen on perusteltu syy. Lisäksi edellytetään, että arvion antamisen yhteydessä tilaajalle olisi selkeästi ilmoitettu mahdollisesta velvollisuudesta joutua maksamaan arviota suurempi hinta. Myös silloin, kun palvelusta on annettu hinta-arvio, 1 momentti tulisi sovellettavaksi, jos palvelun hinnan määräytymisperusteista ei ole sovittu. Jos palvelun hinta tämän sääntelyn perusteella muodostuisi hinta-arviota alhaisemmaksi, toimeksisaajalla ei olisi oikeutta periä hinta-arvion mukaista määrää.

Säännöksen tarkoituksena on suojata kuluttajaa yllättäviltä lisäkustannuksilta. Jos hinta-arvion ylittyminen johtuu toimeksiantoon kuulumattomista lisätöistä, sovelletaan 6 §:n säännöksiä.

26 §. Maksuajankohta. Pykälän 1 momentissa säädettäisiin palvelun hinnan maksamisen ajankohdasta.

Jos palvelun maksamisen ajankohdasta on sovittu, tilaajan olisi maksettava palvelun hinta sovittuna ajankohdana. Jollei maksuajankohdasta ole sovittu, tilaajan olisi 1 momentin mukaan maksettava hinta toimeksisaajan sitä vaatiessa eli tilaajan saatua palvelusta laskun tai muun vastaavan selvityksen, josta hinta ilmenee. Säännöksen mukaan maksuvelvollisuus ei kuitenkaan syntyisi ennen kuin palvelu on suoritettu.

Pykälän 2 momentin mukaan silloin, kun palvelun täsmällisestä hinnasta ei ole sovittu, tilaajalla olisi pyynnöstään oikeus saada toimeksisaajalta palvelun hinnan muodostumista koskeva selvitys. Selvitys voisi olla paitsi suullinen myös kirjallinen, mutta toimeksisaajan omankin edun mukaista voi olla antaa selvitys kirjallisena. Selvityksen tulisi olla sellainen, että tilaaja kykenee sen perusteella toteamaan, mitä toimenpiteitä toimeksisaajan suoritus on käsittänyt ja miten ne ovat vaikuttaneet palvelun hintaan. Myös muiden laskutusperusteisiin mahdollisesti vaikuttaneiden seikkojen, kuten erilaisten lisäveloitusten, tulisi ilmetä selvityksestä. Selvityksestä tulisi ilmetä palvelun tärkeimmät työvaiheet, niiden kesto, jos sovelletaan aikaveloitusta, veloitusteruste sekä veloituksen suuruus. Selvityksessä tulisi yksilöidä myös käytetyt aineet ja muut tarvikkeet määrältään ja laadultaan sekä yksikkö hinnaltaan ja muilta kustannuksiltaan. Jos lopullinen hinta ylittää annetun hinta-arvion, selvitys olisi annettava kirjallisena ja siinä olisi mainittava myös syy, jonka vuoksi hinta-arvio on ylittynyt. Mahdollisuutta selvityksen saamiseen pidetään tarpeellisena, jotta tilaaja pystyy paremmin arvioimaan hinta-arvion ylittymisen asianmukaisuuden.

Jos tilaaja olisi pyytänyt selvitystä ilman aiheetonta viivytystä palvelun tultua suoritetuksi tai hänen saatuaan suoritetusta palvelusta laskun, hän olisi säännöksen mukaan velvollinen maksamaan palvelun hinnan vasta selvityksen saatuaan. Tilaaja ei siis

syyllystyisi maksuviivästykseen, jos hän ei maksa laskua sillä perusteella, ettei ole saanut pyytämäänsä selvitystä. Edellytyksenä on, ettei tilaaja ole aiheettomasti viivytellyt selvityksen pyytämisessä. Jos osapuolten kesken on sovittu välilaskutuksesta tai muuten siitä, että palvelun hinta tai osa siitä maksetaan erissä työn edistyessä, säännöksen mukaisia periaatteita sovelletaan kuhunkin sopimuksen mukaiseen työ- ja maksusuuteen erikseen.

27 §. Palvelun peruuttaminen. Pykälässä säädetään tilanteista, joissa tilaaja rikkoo sopimusta peruuttamalla palvelun tai palvelun osan ennen sen suoritusta. Tällöin toimeksisaajalla on oikeus korvaukseen 30, 31 ja 32 §:n mukaisesti. Kertaluonteisen suorituksen osalta koko sopimus päättyy peruuttamiseen. Jatkuvaluonteisten sopimusten osalta kyseessä voi olla myös osasuorituksen peruuttaminen.

Pykälän mukaan toimeksisaajan oikeus 30 §:n 2 ja 3 momentin tai 31 §:n mukaiseen korvaukseen edellyttää kuitenkin, että tilaajalle on ennen palvelua koskevan sopimuksen tekemistä kerrottu palvelun peruuttamisen seuraamuksista ja korvauksen määräytymisperusteista taikka perittävästä vakiokorvauksesta. Sen sijaan toimeksisaajan oikeus saada vastike jo suoritetusta palvelun osasta 30 §:n 1 momentin mukaisesti ei edellytä sitä, että tästä seuraamuksesta olisi kerrottu tilaajalle ennen sopimuksen tekemistä. Se, että tilaajan tulee maksaa jo saamastaan palvelusta, on seikka, joka tilaajan tulisi ymmärtää ilman, että siitä hänelle erikseen kerrotaan.

28 §. Toimeksisaajan oikeus pidäytyä suorituksesta. Pykälässä säädetään toimeksisaajan oikeudesta pidäytyä omasta suorituksesta tai keskeyttää se tilaajan maksuviivästyksen tai sopimuksen edellyttämän myötävaikutuksen laiminlyönnin johdosta.

Jos palvelun hinta on sopimuksen mukaan kokonaan tai osittain maksettava ennen palvelun suorittamista, toimeksisaajalla on *1 momentin* mukaan oikeus pidäytyä suorituksesta, kunnes hän saa maksun. Jos sopimuksen suorittaminen edellyttää tilaajan myötävaikutusta, toimeksisaajalla on momentin mukaan oikeus pidäytyä suorituksesta siihen saakka, kunnes tilaaja täyttää sopimuksen mukaisen myötävaikutusvelvollisuutensa.

Suorituksesta pidäytyminen käsittää sekä sen, että toimeksisaaja ei aloita palvelun suorittamista, että jo aloitetun palvelun suorituksen keskeyttämisen.

Jos toimeksisaaja pidäytyy suorituksesta, hänen on viipymättä ilmoitettava siitä tilaajalle.

Säännöksessä ei nimenomaisesti oteta kantaa toimeksisaajan oikeuteen pidätyä suorituksesta silloin, kun jo ennalta on painavia syitä olettaa, että maksu tulee viivästy-mään. Tämä kysymys saattaa tulla ajankohtaiseksi myös silloin, kun palvelun hinta on maksettava vasta palvelun tultua suoritetuksi. Luvun 29 §:n 4 momentin mukaan toi-meksisaajalla on eräin edellytyksin oikeus purkaa sopimus tilaajan ennakoidun mak-suviivästyksen perusteella. Näin ollen voidaan lähteä siitä, että jos on painavia syitä olettaa, että maksu tulee viivästy-mään, toimeksisaajalla olisi myös oikeus ensi vai-heessa pidätyä suorituksesta selvittääkseen, ovatko sopimuksen purkamisen edel-lytykset olemassa ja harkitakseen, haluaako hän käyttää purkuoikeuttaan.

Ehdotetussa pykälässä ei ole 8 luvun 27 §:n 2 momenttia vastaavaa säädöstä, jonka mukaan toimeksisaajan on suoritettava vaaran torjumiseksi välttämättömät toimenpi-teet, jos suorituksen keskeyttämisestä aiheutuisi vaaraa terveydelle tai huomattavaa vaaraa omaisuudelle. Henkilöön kohdistuvien palvelujen osalta vastaavaa säännöstä ei pidetä tarpeellisenä. Tiettyjen ehdotettuun lukuun sisältyvien palvelujen osalta vel-vollisuus ryhtyä henkilön terveyttä tai hyvinvointia uhkaavan vaaran torjumiseen tulee kyseisiä palveluja koskevasta erityislainsäädännöstä. Muiden palvelujen osalta vas-taava vaikutus on yleisellä velvollisuudella huolehtia siitä, ettei elinkeinonharjoittajan toiminnasta aiheudu vaaraa asiakkaille tai muille henkilöille.

Pykälän 2 *momentin* mukaan toimeksisaajalla on oikeus korvaukseen ylimääräisistä kustannuksista, joita hänelle on aiheutunut sen johdosta, että hän on 1 momentin säännösten mukaisesti keskeyttänyt suorituksensa. Säännöksessä tarkoitettuja kus-tannuksia toimeksisaajalle voi aiheutua esimerkiksi siinä tapauksessa, että palvelun suorittamista myöhemmin jatketaan ja palvelun keskeytymisen vuoksi joudutaan teke-mään toimenpiteitä, jotka eivät muuten olisi olleet tarpeellisia.

29 §. *Toimeksisaajan oikeus purkaa sopimus.* Pykälä koskee toimeksisaajan oikeutta purkaa sopimus tilaajan maksuviivästyksen tai muun pykälässä mainitun sopimusrik-komuksen vuoksi.

Pykälän 1 *momentin* mukaan toimeksisaajalla olisi oikeus purkaa sopimus tilaajan maksuviivästyksen johdosta siltä osin kuin palvelua ei ole vielä suoritettu.

Sopimuksen purkamisen edellytyksenä on, että maksuviivästys on olennainen. Ky-seessä voi olla palvelun koko hinnan tai sen osan viivästyminen. Viivästyminen olen-naisuuden arviointiin vaikuttaa ennen muuta se, kuinka kauan viivästys on kestänyt ja kuinka suuresta erästä on kysymys. Viivästyminen olennaisuutta arvioitaessa tulee ot-taa huomioon myös sopimuksen luonne sekä se, kuinka suuri osa palvelusta on suori-tettu. Esimerkiksi jatkuvassa sopimuksessa yhden maksuerän viivästyminen ei yleensä ole niin olennainen sopimusrikkomus kuin koko maksun viivästyminen kerta-suoritteisessa sopimuksessa. Samoin tilanteessa, jossa suurin osa palvelusta on jo

suoritettu ja maksuviivästys koskee vain osaa palvelun hinnasta, sopimusrikkomus voi olla vähemmän olennainen kuin silloin, kun maksuviivästys tapahtuu jo ennen suorituksen alkamista tai sen alkuvaiheissa.

Toimeksisaaja voisi 2 *momentin* mukaan myös asettaa tilaajalle maksun suorittamista varten lisääjän, joka ei ole kohtuuttoman lyhyt. Jos maksua ei suoriteta lisääjän kuluessa, toimeksisaaja saa purkaa sopimuksen siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu. Asetetun lisääjän kohtuullisuutta arvioitaessa otetaan huomioon muun muassa viivästyneen maksuerän suuruus. Asetetun lisääjän kuluessa toimeksisaaja saa purkaa sopimuksen vain, jos tilaaja ilmoittaa, ettei hän suorita maksua tämän ajan kuluessa.

Pykälän 3 *momentin* mukaan toimeksisaajalla olisi oikeus purkaa sopimus 1 ja 2 momentissa säädetyin edellytyksin myös, jos tilaaja laiminlyö myötävaikuttaa sopimuksen täyttämiseen siten kuin palvelun suorittaminen edellyttää. Palvelun suorittaminen edellyttää yleensä määrättyjä toimenpiteitä, joista tilaajan on huolehdittava. Tilaajan asiana on esimerkiksi yleensä saapua sovittuun aikaan paikkaan, jossa palvelu on tarkoitus suorittaa.

Pykälän 4 *momentin* mukaan toimeksisaaja voisi purkaa sopimuksen myös heti, jos on käynyt selväksi, että tilaaja tulee syyllistymään olennaiseen sopimusrikkomukseen. Tällöin on kysymys niin sanotusta ennakoidusta sopimusrikkomuksesta. Sopimuksen purkaminen tällä perusteella edellyttäisi esimerkiksi, ettei tilaajalta ole saatu perittyä aiempia maksuja ja on selvää, ettei hän jatkossakaan suorita maksujaan tai että hän on itse ilmoittanut, ettei maksua tulla suorittamaan. Tilaajan ei kuitenkaan voitaisi katsoa syyllistyneen sopimusrikkomukseen, jos hänellä on 7 tai 18 §:n nojalla oikeus pidättyä hinnan maksamisesta.

30 §. Toimeksisaajan oikeus korvaukseen. Pykälässä säädettäisiin toimeksisaajan oikeudesta vastikkeeseen ja korvauksiin silloin, kun toimeksisaaja purkaa sopimuksen tilaajan sopimusrikkomuksen vuoksi tai tilaaja rikkoo sopimuksen peruuttamalla palvelun.

Elinkeinonharjoittajan oikeus korvauksiin edellyttäisi sitä, että osapuolten välille on syntynyt sitova sopimus. Se, voidaanko kuluttajan tekemää varausta pitää sitovana sopimuksena, riippuu muun muassa siitä, missä määrin osapuolet ovat sopineet sopimuksen yksityiskohdista etukäteen. Mitä tarkemmin palvelun sisältöä on määritelty, sitä todennäköisemmin korvaukseen oikeuttavan sopimuksen voidaan katsoa syntyneen. Jos sen sijaan kyse on pikemminkin ajan varaamisesta palvelusta sopimiseksi, oikeutta korvaukseen ei ole. Jos sopimuksen ei voitaisi katsoa syntyneen, ei toisaalta myöskään kuluttajalla olisi ehdotetun luvun mukaisia sopimukseen perustuvia oikeuksia.

Selvyyden vuoksi todettakoon, että pykälä ei koske tapauksia, joissa tilaaja irtisanoo jatkuvan sopimuksen päättymään sovitun irtisanomisajan kuluttua. Tällöin tilaaja maksaa toimeksisaajalle irtisanomisajan kuluessa saamistaan palveluista sopimuksen mukaisesti. Jos tilaaja sen sijaan ilmoittaa, ettei halua sovittuja palveluja irtisanomisajalta, toimeksisaajalla olisi oikeus saada korvausta peruutettujen palvelujen osalta tämän pykälän mukaisesti.

Sitä, että tilaaja peruuttaa palvelun lakiin perustuvan peruuttamisoikeuden nojalla, esimerkiksi käyttäen kuluttajansuojalain 6 luvun 14 §:n mukaista peruuttamisoikeuttaan koti- ja etämyynnissä, taikka käyttäen sopimusehtoihin sisältyvää peruuttamisoikeuttaan, ei pidetä tämän luvun 27 §:n mukaisena tilaajan sopimusrikkomuksena eikä toimeksisaajalla tällöin ole oikeutta nyt käsiteltävänä olevan pykälän tai 31 §:n mukaisiin korvauksiin.

Pykälän 1 *momentin* mukaan, jos toimeksisaaja purkaa sopimuksen tai jos tilaaja rikkoo sopimuksen peruuttamalla palvelun, toimeksisaajalla olisi oikeus vastikkeeseen jo suoritetusta palvelun osasta.

Pykälän 1 momentissa tarkoitettua vastiketta eivät koskisi 32 §:ssä tarkoitetut vapautumisperusteet, vaan tilaaja olisi aina velvollinen maksamaan palvelusta siltä osin kuin se on sopimuksen purkamisen tai peruuttamisen ajankohtana jo suoritettu. Tämä perustuu siihen, että jo suoritettu palvelu tulee purkamisesta tai peruuttamisesta huolimatta tilaajan hyväksi. Toimeksisaajan oikeuteen saada vastike jo suoritetusta palvelun osasta ei vaikuta myöskään se, onko tästä seuraamuksesta kerrottu tilaajalle ennen sopimuksen tekemistä 27 §:n mukaisesti. Momentin mukaisena jo suoritettuna palvelun osana ei pidetä sellaisia valmistelevia toimenpiteitä, joita tilaajalle ei ole vielä suoritettu ja joista tilaaja ei sopimuksen purkamisen tai peruuttamisen vuoksi hyödy.

Pykälän 2 *momentin* mukaan toimeksisaajalla on lisäksi oikeus korvaukseen sellaisista muista kustannuksista, joita hänelle on aiheutunut sopimuksen täyttämisestä ja jotka todennäköisesti jäävät hyödyttömiksi. Säännöksessä tarkoitetaan kustannuksia, jotka kohdistuvat palvelun suorittamatta jäävään osaan. Esimerkkinä voidaan mainita kustannukset aineista ja tarvikkeista, jotka on hankittu suoritusta varten, sekä palvelun suorittamista valmistelevista toimenpiteistä, jos niillä ei ole käyttöä tai niistä ei ole hyötyä toimeksisaajan muussa liiketoiminnassa esimerkiksi myytäessä palvelu toiselle asiakkaalle. Lisäksi toimeksisaajalla on momentin mukaan oikeus korvaukseen sopimuksen purkamisen tai peruutuksen vuoksi aiheutuvista erityisistä kustannuksista. Tällaisia ovat kustannukset, joita ei ilman sopimuksen purkamista tai peruuttamista olisi ollenkaan aiheutunut, esimerkiksi kustannukset käyttökelvottomiksi jääneiden ruoka-aineiden hävittämisestä.

Pykälän 3 *momentin* mukaan toimeksisaajalla olisi oikeus saada muusta vahingosta korvaus, joka on kohtuullinen ottaen huomioon palvelun hinta, sopimuksen purkamisen tai peruutuksen ajankohta, sopimuksen täyttämiseksi suoritettut toimenpiteet sekä muut seikat. Käytännössä merkittävin vahinkotyyppi, johon säännös tulisi sovellettavaksi, on se liikevoitto, joka toimeksisaajalle olisi sopimuksesta kertynyt.

Lähtökohtana on, ettei sopimukseen perustuvan liikevoiton korvaamista voida pitää perusteltuna pelkästään sillä perusteella, että sopimus on syntynyt. Myös voiton on katsottava kertyvän vähitellen sitä mukaa kuin sopimus täytetään ja näin ollen saamatta jäävästä voitosta suoritettavaa kohtuullista korvausta määrittäessä merkitystä olisi annettava myös sille, miten pitkälle sopimuksen täyttäminen on edennyt. Jos sopimuksen purkaminen tai peruuttaminen tapahtuu niin aikaisessa vaiheessa, että toimeksisaaja ei ole vielä ryhtynyt olennaisiin toimenpiteisiin sopimuksen täyttämiseksi, tämä tulisi huomioida arvioitaessa korvauksen kohtuullisuutta. Jos sopimuksen purkaminen tai peruuttaminen tapahtuu lähellä palvelun sovittua suorittamista, jolloin toimeksisaaja on esimerkiksi suorittanut kaikki olennaiset toimenpiteet sopimuksen täyttämiseksi, kohtuullinen korvaus menetetyistä liikevoitosta voisi olla suurempi. Muina voitosta suoritettavaan korvaukseen vaikuttavina seikkoina tulisi ottaa huomioon muun muassa se, minkälaisesta palvelusta on kysymys-

Liikevoiton ohella 3 momentin mukaiseen korvaukseen voi tulla sisällytettäväksi myös suorittamatta jäävään palvelun osaan kohdistuvaa yleiskulujen katetta.

Jatkuvaluonteisten sopimusten osalta arvioitaessa suoritettavaa korvausta voidaan sopimuksen purkamisen jälkeiseen aikaan kohdistuva liikevoitto ja yleiskulujen kate ottaa huomioon vain siltä kohtuullisen lyhyeltä ajalta, jonka voidaan arvioida kuluvan ennen kuin toimeksisaaja saa solmittua purettua vastaavan sopimuksen jonkun toisen kanssa. On otettava huomioon, että oikeus korvaukseen ei koske tilanteita, joissa tilaaja sopimusehtojen mukaisesti irtisanoo jatkuvaluonteinen sopimuksen.

Toimeksisaaja olisi ehdotetun 27 §:n mukaan oikeutettu korvaukseen tämän pykälän 2 ja 3 momentissa tarkoitettusta vahingosta vain, jos tilaajalle on ennen sopimuksen tekemistä kerrottu palvelun peruuttamisen seuraamuksista ja toimeksisaajalle maksettavan korvauksen määräytymisperusteista.

Toimeksisaajalla ei olisi oikeutta myöskään 3 momentissa tarkoitettuun korvaukseen siinä tapauksessa, että hänellä olisi sopimukseen liittyvät olosuhteet huomioon ottaen mahdollisuus välttää hänelle aiheutuva vahinko tarjoamalla palvelua toiselle asiakkaalle. Myös toimeksisaajalla on vahingon rajoittamista koskevan yleisen vahingonkorvausoikeudellisen periaatteen mukaisesti velvollisuus toimia niin, että vahingon määrä jää mahdollisimman pieneksi.

31 §. Vakiokorvaus. Pykälässä säädettäisiin vakiokorvauksesta, jonka tilaaja on osapuolten sopimuksen perusteella velvollinen maksamaan toimeksisaajalle peruuttaessaan palvelun. Nykyisin esimerkiksi ravintolapalveluissa, terveyspalveluissa ja eräissä hyvinvointipalveluissa on yleistynyt käytäntö, jonka mukaan osapuolet sopivat peruuttamistilanteiden varalta vakiokorvauksesta, jonka tilaaja sitoutuu maksamaan toimeksisaajalle. Näistä vakiokorvauksista ei kuluttajansuojalaissa ole säännöksiä, minkä vuoksi tilanne on ollut epäselvä. Ehdotetun säännöksen mukaan osapuolet voivat sopia, että 30 §:ssä tarkoitettujen korvausten sijaan toimeksisaajalla olisi tilaajan peruuttaessa palvelun oikeus saada ennalta sovittu vakiokorvaus, joka on kohtuullinen ottaen huomioon palvelun hinta, peruutuksen ajankohta, sopimuksen täyttämiseksi suoritettut toimenpiteet sekä muut seikat.

Kohtuullinen vakiokorvaus voisi olla porrastettu esimerkiksi sen mukaisesti, kuinka aikaisessa vaiheessa ennen palvelun suorittamista peruuttaminen tapahtuu. Jos palvelu on sellainen, että toimeksisaaja saa helposti myydyksi peruutetun palvelun toiselle asiakkaalle, kohtuullisen vakiokorvauksen tulisi olla pienempi kuin palvelussa, jota ei ole mahdollista myydä toiselle. Kohtuullisena vakiokorvauksena ei yleensä voitaisi pitää kyseisen palvelun tosiasiallista hintaa. Palvelussa, jossa pääpaino on etukäteen tehtävillä valmistelevilla toimenpiteillä vakiokorvaus voisi olla suurempi, kuin palvelussa, joka suoritetaan kokonaisuudessaan tilaajan ollessa läsnä.

Toimeksisaaja olisi oikeutettu vakiokorvaukseen vain, jos tilaajalle olisi 27 §:n mukaisesti kerrottu palvelun peruuttamisen vuoksi perittävästä vakiokorvauksesta ennen sopimuksen tekemistä.

32 §. Tilaajan vapautuminen korvausvelvollisuudesta. Pykälässä säädettäisiin perusteista, joilla tilaaja voisi vapautua 30 §:n 2 ja 3 momentin tai 31 §:n mukaisesta korvausvelvollisuudesta.

Pykälän 1 momentin mukaan toimeksisaajalla ei olisi oikeutta 30 §:n 3 momentissa tai 31 §:ssä tarkoitettuihin korvauksiin, jos palvelun peruuttaminen johtuu yleisen liikenteen keskeytyksestä tai muusta esteestä, jota tilaaja tai muu henkilö, jolle palvelu oli tarkoitus suorittaa, ei kohtuudella ole voinut välttää eikä voittaa. Momentin mukaisena esteenä voitaisiin pitää esimerkiksi tilaajan tai hänen läheisensä äkillistä sairastumista tai tapaturmaa, joka estää tilaajaa käyttämästä varaamaansa palvelua. Tilaaja ei vapautumisperusteena voisi vedota esteeseen, jonka tai jonka seuraukset hän olisi kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Jos esimerkiksi yleinen liikenne on keskeytynyt, tilaajan tulisi mahdollisuuksien mukaan käyttää muita liikennevälineitä, esimerkiksi taksia tai omaa autoa. Samoin, jos tilaajan lapsi sairastuu, tilaajan tulisi yrittää saada lapselle toinen hoitaja palvelun suorittamisen ajaksi. Jos tilaaja ei tapaturman tai äkillisen sairastumisen vuoksi voisi käyttää tilaamaansa palvelua, hänen tulisi ilman aiheetonta viivytystä ilmoittaa tästä palveluntarjoajalle, niin että tämä voisi tarjota palvelua muille.

Jos toimeksisaaja menettäisi tämän momentin perusteella oikeuden 31 §:n mukaiseen vakiokorvaukseen, hänellä olisi kuitenkin oikeus 30 §:n 1 momentin mukaiseen vastikkeeseen jo suoritetusta palvelun osasta.

Tilaajalla olisi näyttötaakka siitä, että palvelun peruuttaminen johtuu 1 momentissa tarkoitettusta esteestä. Tilaajan peruuttaessa sopimuksen esimerkiksi sairastumisen vuoksi hänen tulisi korvausvastuusta vapautuakseen esittää lääkärintodistus sairaudestaan, jos toimeksisaaja sellaista edellyttäisi.

Pykälän 2 *momentin* mukaan tilaajan 30 §:n 2 momentin mukaisesti maksettavaksi tulevaa korvausta voitaisiin sovitella, jos se olisi kohtuuton ottaen huomioon sopimusrikkomuksen syy, sopijapuolten varallisuusolot, palvelun hinta sekä muut seikat.

Lähtökohtaisesti tilaaja olisi palvelun peruuttaessaan 30 §:n 2 momentin perusteella velvollinen korvaamaan toimeksisaajalle myös vahingon, joka on aiheutunut sopimuksen täyttämistä valmistelevista, hyödyttömiksi jäävistä toimista. Osa luvun soveltamisalaan kuuluvista palveluista on toteutukseltaan etupainotteisia siten, että suurin osa työstä ja kustannuksista kohdistuu palvelun suorittamista valmisteleviin toimiin ja itse palvelun suorittaminen muodostaa vain vähäisen osan palvelusta. Esimerkiksi juhlapalvelussa tavara- ja työkustannukset syntyvät suurimmaksi osaksi jo palvelua valmisteltaessa. Jos tilaaja peruuttaisi palvelun juhliä edeltävänä päivänä, palvelua ei olisi osaksikaan suoritettu 30 §:n 1 momentissa tarkoitettulla tavalla eikä toimeksisaajalla olisi kyseisen säännöksen mukaista oikeutta vastikkeeseen. Käytettyjä aineita ja tehtyä työtä ei myöskään todennäköisesti pystyttäisi hyödyntämään toimeksisaajan muissa sopimuksissa ja toimeksisaajalle voisi peruutuksesta aiheutua merkittävä vahinko. Ei kuitenkaan voida pitää perusteltuna, että tilaaja joutuisi aina korvaamaan toimeksisaajalle aiheutuneen vahingon kokonaisuudessaan. Tämän vuoksi tilaajan korvausvastuuta voitaisiin momentissa ehdotetuilla perusteilla sovitella.

Jos sopimusrikkomus johtuu 1 momentissa tarkoitettusta esteestä, korvauksen sovittelun tulisi olla pääsääntö. Jos tilaaja ei esittäisi peruuttamiselle mitään syytä, korvausta ei yleensä olisi perusteltua sovitella. Tarvetta sovitella korvausta arvioitaisiin kuitenkin kokonaisvaltaisesti ottaen huomioon myös osapuolten varallisuusolot, palvelun hinta ja muut seikat.

33 §. Materiaalintoimittajan virhevastuu. Pykälässä säädettäisiin tilaajan oikeudesta kohdistaa palvelussa käytetyssä aineessa tai tarvikkeessa olevien virheiden perusteella vaatimuksia aineen tai tarvikkeen aikaisempaan myyntiportaaseen, kuten sen valmistajaan tai maahantuojaan.

Tilaajalla olisi *1 momentin* mukaan eräin rajoituksin oikeus kohdistaa palvelussa käytetyn aineen tai tarvikkeen virheeseen perustuva, tämän luvun säännösten mukainen vaatimuksensa myös sellaiseen elinkeinonharjoittajaan, joka aikaisemmassa myyntiportaassa on luovuttanut aineen tai tavaran jälleenmyyntiä varten. Tilaaja voisi siten toimeksisaajan sijasta esittää virheen perusteella vaatimuksia sellaiselle aineen tai tarvikkeen jakeluketjussa olevalle elinkeinonharjoittajalle, johon hän ei ole sopimussuhteessa. Aineen tai tarvikkeen valmistajan ja maahantuojaan lisäksi tilaaja voisi kohdistaa vaatimuksen esimerkiksi tukkumyyjään tai muuhun vastaavaan jakeluketjun väliportaaseen. Edellytyksenä olisi, että kyseinen elinkeinonharjoittaja on luovuttanut aineen tai tarvikkeen jälleenmyyntiä varten.

Tilaaja voisi valita, kohdistaaako hän vaatimuksensa toimeksisaajaan vai aikaisempaan myyntiportaaseen. Toimeksisaaja ei voisi torjua vaatimusta viittaamalla aikaisemman myyntiportaan vastuuseen eikä aikaisempi myyntiporras voisi torjua vaatimusta viittaamalla toimeksisaajan tai muun jakeluportaan vastuuseen.

Aikaisempaan myyntiportaaseen kohdistettavan vaatimuksen edellytykset ja sisältö määräytyisivät lähtökohtaisesti niiden säännösten mukaisesti, jotka koskevat tässä luvussa tarkoitetun tilaajan ja toimeksisaajan välistä suhdetta. Sekä virheksitteen että seuraamusjärjestelmän osalta aikaisemman myyntiportaan vastuu rakentuisi samoille periaatteille kuin toimeksisaajan vastuu.

Pykälän *2 momentissa* rajattaisiin kuitenkin aikaisemman myyntiportaan vastuuta suhteessa toimeksisaajan vastuuseen.

Aikaisemmassa myyntiportaassa oleva elinkeinonharjoittaja ei *momentin 1 kohdan* mukaan joutuisi vastuuseen virheestä, joka syntyy hänestä riippumattomista syistä vasta sen jälkeen, kun hän on luovuttanut aineen tai tarvikkeen edelleen. Hän ei vastaisi esimerkiksi virheistä, jotka johtuvat aineen tai tavaran vahingoittumisesta toimeksisaajan varastossa tai jotka perustuvat tämän tarvikkeesta tai aineesta antamiin virheellisiin tietoihin.

Aikaisempi myyntiporras voisi siis joutua tilaajaan nähden vastuuseen sellaisista virheistä, jotka johtuvat siitä tai sitä aikaisemmasta myyntiportaasta, kuten esimerkiksi erilaisista tarvikkeen tai aineen tuotantovaiheessa syntyneistä suunnittelu- tai valmistusvirheistä taikka aikaisemman myyntiportaan antamista virheellisistä markkinointitiedoista.

Momentin 2 kohdan mukaan tilaajalla ei olisi oikeutta kohdistaa aikaisempaan myyntiportaaseen vaatimusta, joka perustuu muun kuin kyseisen aineen tai tarvikkeen toi-

mittajan antamaan sitoumukseen, joka asettaa tilaajan parempaan asemaan kuin tämän luvun säännökset ilman mainittua sitoumusta. Tämä rajoitus liittyy etenkin 15 §:n säännökseen, jonka mukaan tilaajan ja toimeksisaajan välisen sopimuksen sisältö olisi virhearvioinnin lähtökohtana. Rajoitus koskisi tapauksia, joissa toimeksisaajan sitoumus antaa tilaajalle oikeuden virheseuraamuksiin sellaisen seikan perusteella, joka muuten ei olisi virhe. Esimerkkinä voidaan mainita toimeksisaajan antama lupaus, että tilaaja saa purkaa sopimuksen, ellei hän palvelun suorittamisen jälkeen ole tyytyväinen palvelussa käytettyyn aineeseen, vaikka ainetta ei ilman toimeksisaajan lupautta voitaisi pitää virheellisenä. Tämänkaltaiseen lupaukseen tilaaja voisi vedota vain suhteessa sen antajaan.

Takuusitoumusten osalta 17 §:stä seuraa, että tällaisella sitoumuksella olisi merkitystä sen suhteen, milloin palvelussa käytetty ainetta tai tarviketta on pidettävä virheellisenä. Jos esimerkiksi valmistaja on antanut takuun, että käytetty tarvike, esimerkiksi rintaimplantti, kestää vähintään 10 vuotta, tilaaja voisi 17 §:n nojalla kohdistaa takuun perusteella luvun mukaisia virheseuraamuksia koskevia vaatimuksia myös toimeksisaajaan, jos implantissa ilmenee vika takuuajan kuluessa, eikä toimeksisaaja saata todennäköiseksi, että vika johtuu tilaajan puolella olevasta syystä. Koska takuusitoumus näin ollen vaikuttaisi lain mukaiseen virhearviointiin, tilaaja voisi käsiteltävänä olevan säännöksen estämättä kohdistaa takuusitoumuksen perusteella virhevaatimuksia myös aikaisempaan myyntiportaaseen.

Jos takuusitoumus asettaa tilaajan myös virheen osalta parempaan asemaan kuin tämän luvun säännökset, hän voisi vedota tällaiseen seuraamukseen vain suhteessa siihen elinkeinonharjoittajaan, joka on sitoumuksen antanut.

Momentin 3 kohdassa oleva rajoitus koskisi tilaajan oikeutta vaatia aikaisemmalta myyntiportaalta hinnanalennusta tai kauppahinnan palautusta. Tällaista vaatimusta tilaaja ei voisi kohdistaa aikaisempaan myyntiportaaseen siltä osin kuin vaatimus määrältään ylittää sen, mitä kyseisen aineen tai materiaalin toimittajan oma sopijapuoli olisi voinut vaatia samalla perusteella, jos näiden välisen sopimuksen mahdollisia rajoittavia ehtoja ei oteta huomioon.

Tilaajan vaatiessa hinnanalennusta aikaisemmalta myyntiportaalta alennuksen suuruutta määrättäessä ratkaisevana ei siis pidettäisi tilaajan toimeksisaajalle maksamaa hintaa vaan sitä hintaa, jolla kyseinen aikaisempi myyntiporras on myynyt aineen tai tarvikkeen eteenpäin. Sama koskisi tapausta, jossa tilaaja haluaa purkaa sopimuksen eli vaatia koko maksamansa hinnan palauttamista.

Tilaajan oikeudet suhteessa aikaisempaan myyntiportaaseen ovat itsenäisiä, tämän luvun säännöksiin perustuvia, eivätkä myyntiportaiden keskinäisiin sopimuksiin sisältyvät vastuunrajoitusehdot vaikuta niihin.

Pykälän 3 *momentissa* säädettäisiin tilaajan velvollisuudesta ilmoittaa virheestä sille elinkeinonharjoittajalle, jolle hän haluaa virheen perusteella esittää vaatimuksia. Momentin mukaan tilaaja menettäisi oikeutensa esittää vaatimuksia pykälän nojalla, jollei hän ilmoita virheestä aineen tai tarvikkeen toimittajalle tai jollei tämä saa tietoa myöhemmälle myyntiportaalille tehdystä virheilmoituksesta kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja havaitsi virheen ja siitä aiheutuneen vahinkoseurauksen tai hänen olisi pitänyt sen havaita ja hänellä on käytettävissään vaatimuksen esittämiseksi tarvittavat tiedot aineen tai tarvikkeen toimittajasta.

Ei riitä, että tilaaja olisi reklamoinut virheen vuoksi toimeksisaajalle, vaan reklamaatio tulisi osoittaa erikseen sille, jolle tilaaja kulloinkin haluaa esittää vaatimuksia. Kohtuullisen ajan pituutta arvioitaessa olisi otettava huomioon se, että tilaaja on ensin saattanut kääntyä toimeksisaajan puoleen saamatta tältä hyvitystä esimerkiksi sen vuoksi, että toimeksisaaja on maksukyvytön tai perusteettomasti kieltäytyy hyväksymästä tilaajan lakiin perustuvia vaatimuksia. Tilaajan ei olisi aina välttämätöntä itse tehdä virheilmoitusta suoraan aikaisemmalle myyntiportaalille. Jos hän on ensin ilmoittanut virheestä toimeksisaajalle ja virheilmoitus kulkeutuu tämän kautta aikaisemmalle myyntiportaalille, tämä luettaisiin tilaajan hyväksi suhteessa aikaisempaan myyntiportaaseen.

Samoin kuin 18 §:ään myös tähän momenttiin sisältyisi poikkeus ensinnäkin sen varalta, että elinkeinonharjoittaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaaisesti ja arvottomasti. Toinen poikkeus koskisi tapauksia, joissa virhe perustuisi siihen, että palvelussa käytetty aine tai tarvike ei ominaisuuksiltaan vastaa laissa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia, taikka siihen, että aine tai tarvike on muuten henkilön terveydelle tai hyvinvoinnille vaarallinen.

34 §. *Muun elinkeinonharjoittajan virhevastuu.* Pykälässä olisi säännökset tilaajan oikeudesta esittää virheen vuoksi vaatimuksia sellaiselle elinkeinonharjoittajalle, jota toimeksisaaja on käyttänyt apunaan sopimuksen täyttämiseksi, esimerkiksi hammaslääkäri on tilannut hammasteknisen työn hammaslaboratoriosta. Kyseessä olisi aliurakoitsijan virhevastuu suoraan palvelun tilaajalle. Pykälän säännökset vastaisivat periaatteiltaan 33 §:n säännöksiä.

Jos toimeksisaaja olisi käyttänyt toista elinkeinonharjoittajaa apunaan palvelun suorittamisessa ja tällaisen elinkeinonharjoittajan suorituksessa olisi virhe, tilaajalla olisi 1 *momentin* mukaan oikeus kohdistaa luvun säännösten mukaiset virhevaatimuksensa myös suoraan kyseiseen aliurakoitsijaan. Säännös ei muuttaisi toimeksisaajan vastuun perusteita: toimeksisaaja olisi tilaajalle vastuussa koko palvelusuorituksesta, myös siltä osin kuin hän on käyttänyt sopimuksen täyttämiseksi aliurakoitsijoita.

Pykälän 2 *momentista* ilmenevät tilaajan 1 momentissa tarkoitetun oikeuden rajoitukset. Ne vastaisivat 33 §:n 2 momenttia.

Pykälän 3 *momentissa* olisi säännökset tilaajan velvollisuudesta ilmoittaa virheestä sille elinkeinonharjoittajalle, jolle hän haluaa vaatimuksia esittää. Säännökset vastaisivat 33 §:n 3 momenttia.

12 luku

Erinäisiä säännöksiä

1 §. *Kulutushyödykkeen välittäjän vastuu.* Voimassa olevan KSL 12 luvun kulutushyödykkeen välittäjän vastuuta koskevan 1 §:n mukaan elinkeinonharjoittaja, joka välittää kulutushyödykettä koskevan sopimuksen hyödykkeen tarjoajan lukuun, vastaa hyödykkeen hankkivalle kuluttajalle sopimuksen täyttämisestä 5 ja 8 luvun sekä kauppalaain 41 §:n mukaisesti. Vastuuta ei kuitenkaan synny, jos välittäjä toimii toisen elinkeinonharjoittajan lukuun ja kuluttaja on sopimusta tehtäessä selvillä tästä sekä tämän seikan vaikutuksesta hänen oikeuksiinsa.

Kuluttajat hankkivat eräitä ehdotetun 9 a luvun soveltamisalaan kuuluvia palveluja, kuten elämyspalveluja ja taksiliikenteen palveluja yleensä välittäjän kautta. Myös eräitä terveyspalveluja hankitaan eräissä tapauksissa nykyisin välittäjän kautta. Välittäjän vastuuta koskevaan säännökseen ehdotetaan tämän vuoksi lisättäväksi viittaus myös ehdotettuun 9 a lukuun. Jos elinkeinonharjoittaja välittää ehdotetussa 9 a luvussa tarkoitettuja palveluja, hän olisi kuluttajaan nähden vastuussa palvelun virheestä ja viivästymisestä, jollei kuluttaja olisi sopimusta tehtäessä selvillä säädöksessä mainituista seikoista. Kuluttajalla olisi palvelun viivästymisen tai virheen perusteella 9 a luvussa säädetyin edellytyksin oikeus vaatia välittäjältä virheen korjaamista, hinnan alennusta tai vahingonkorvausta.

Lisäksi 12 luvun 1 §:ään ehdotetaan lisättäväksi välittäjän vastuusta vapautumisperusteisiin se, että kuluttaja sopimusta tehtäessä on selvillä myös siitä, kuka hänen sopimusosapuolensa kulutushyödykettä koskevassa sopimuksessa on. Tätä on edellytetty jo nykyisen säännöksen esitöissä (HE 16/1994, s. 127), mutta tämä ei ole ilmenyt säännöstekstistä.

Uudella vapautumisperusteella olisi merkitystä esimerkiksi taksipalveluissa, joissa kuluttaja yleensä taksivälityskeskukseen soittaessaan tietää asioivansa välittäjän kanssa ja mahdollisesti saattaa tietää myös tämän seikan vaikutuksesta oikeuksiinsa, mutta saa yleensä vasta taksin saavuttua tietoonsa, kuka hänen sopimusosapuolensa on. Vastuuta taksipalvelun suorittamisesta ei olisi välityskeskuksella siis enää sen jälkeen, kun välityskeskus on ilmoittanut tilaajalle, mikä palveluntarjoaja on ottanut ti-

lauksen vastaan. Jos välityskeskus ei pysty heti tilauksen yhteydessä ilmoittamaan tilauksen vastaanottanutta palveluntarjoajaa, sen tulisi kertoa tilaajalle selkeästi se, ettei tilausta ole vielä varmistettu.

Myös hankittaessa elämyspalveluja välittäjän kautta kuluttaja on yleensä tietoinen välittäjän roolista, sen vaikutuksesta oikeuksiinsa ja myös siitä, kuka hänen sopimusosapuolensa kyseisessä palvelusopimuksessa on.

Terveyspalvelujen osalta palvelun välittäjän rooli on usein kuluttajalle epäselvä. Esimerkiksi tilatessaan lääkärikeskuksesta ajan lääkärille, kuluttaja ei yleensä tiedä, tarjoaako keskus omia palvelujaan vai välittääkö se keskuksen tiloissa vastaanottoaan pitävän lääkärin palveluja.

Välittäjä voi olla vastuussa kuluttajalle omasta toiminnastaan myös silloin, kun hänelle ei synny tämän säännöksen mukaista vastuuta kuluttajan sopimuskumppanina olevan palveluntarjoajan sopimusrikkomuksesta. Jos välittäjä on esimerkiksi antanut kuluttajalle virheellisiä tietoja välitettävästä palvelusta tai ilmoittanut kuluttajalle palvelun suorittamisen ajankohdan väärin, välittäjälle voi aiheutua korvausvelvollisuus kuluttajaan nähden.

7.2 Laki asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämissä sekä muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa

1 §. Soveltamisala. Pykälän 1 momentin mukaan laissa säädettäisiin asiakkaansuojasta eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa, jotka järjestäisi kunta, kuntayhtymä, valtio, Kansaneläkelaitos, yliopisto tai ammattikorkeakoulu, taikka tarjoaisi muu taho kuin julkisyhteisö tai elinkeinonharjoittaja, jos kysymys olisi palvelutoiminnasta, jonka aloittaminen tai harjoittaminen edellyttää viranomaisen myöntämää lupaa tai muuta vastaavaa hyväksymistä taikka viranomaiselle tehtävää ilmoitusta.

Asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämissä sekä muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa annettavaa lakia (*asiakkaansuojalaki*) sovellettaisiin julkisyhteisön paitsi tietyn erityislainsäädännön perusteella myös niin sanotun yleistoimivallan nojalla järjestämiin palveluihin.

Eräillä henkilöön kohdistuvilla palveluilla tarkoitettaisiin 2 §:n määritelmän mukaan kuttajansuojalain (38/1978) 9 a luvun 1 §:ssä tarkoitettuja palveluja eli sosiaali- ja terveyspalveluja, varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluja, taksiliikenteen palveluja, liikunta- ja muita hyvinvointipalveluja, elämys- ja juhlapalveluja, ravintolapalveluja, ulkonäköön kohdistuvia palveluja sekä harrastuskursseja.

Tällaisista palveluista ehdotettavan lain 1 §:n 1 momentin 1 kohdassa tarkoitettu taho eli kunta, kuntayhtymä, valtio, Kansaneläkelaitos, yliopisto tai ammattikorkeakoulu järjestävät tällä hetkellä muun muassa sosiaali- ja terveyspalveluja, varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluja, liikkumista tukevia palveluja korvaamalla muun muassa taksilla tapahtuvasta kuljetuksesta aiheutuvat kohtuulliset kustannukset, liikuntapalveluja sekä harrastuskursseja.

Kunnan järjestämisvastuulle kuuluvista sosiaalipalveluista säädetään muun muassa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) ja kunnan järjestämisvastuulle kuuluvista terveyspalveluista muun muassa terveydenhuoltolaissa (1326/2010) sekä lukuisissa tiettyä palvelutyyppiä taikka tiettyä väestöryhmää koskevissa erityislaeissa (ks. yleisperustelut jakso 2.4).

Kunnan korvaamista taksiliikenteen palveluista säädetään muun muassa sosiaalihuoltolain 23 §:ssä. Liikkumista tukevia palveluja järjestetään henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioimisen tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi. Liikkumisen tukea voidaan säännöksen mukaan järjestää muun muassa korvaamalla taksilla, invataksilla tai muulla vastaavalla ajoneuvolla tapahtuvasta kuljetuksesta aiheutuvat kohtuulliset kustannukset. Vammaisille tarkoitetuista palveluista, kuten esimerkiksi kuljetuspalveluista, säädetään vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetussa laissa (380/1987, *vammaispalvelulaki*) ja sen nojalla annetussa asetuksessa (759/1987). Kuljetuspalveluja järjestetään välttämättömien työhön ja opiskeluun liittyvien matkojen lisäksi jokapäiväiseen elämään kuuluvina matkoina. Asetuksen mukaan kunta voi järjestää kuljetukset sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain (733/1992) 4 §:ssä tarkoitettulla tavalla taikka korvata taksilla, invataksilla tai vastaavalla ajoneuvolla tapahtuvasta kuljetuksesta aiheutuvat kohtuulliset kustannukset.

Kunnan lakisääteisenä velvollisuutena on varhaiskasvatuksen, esi- ja perusopetuksen järjestäminen. Varhaiskasvatuksesta säädetään varhaiskasvatuslaissa (540/2018) ja esi- ja perusopetuksesta sekä muun muassa koulujen aamu- ja iltapäivätoiminnasta perusopetuslaissa (628/1998). Lukiokoulutuksesta säädetään lukiolaissa (714/2018). Lukiokoulutuksen järjestäminen edellyttää opetus- ja kulttuuriministeriön myöntämää

koulutuksen järjestämislupaa. Lupa voidaan myöntää hakemuksesta kunnalle, kuntayhtymälle, rekisteröidylle yhteisölle tai säätiölle. Lukiokoulutusta voidaan opetus- ja kulttuuriministeriön päätöksellä järjestää myös valtion oppilaitoksessa. Ammatillisista tutkinnoista, ammatillisesta koulutuksesta sekä ammatillisen osaamisen osoittamisesta ja todentamisesta säädetään ammatillisesta koulutuksesta annetussa laissa (531/2017). Tutkintojen ja koulutuksen järjestäminen edellyttää opetus- ja kulttuuriministeriön myöntämää järjestämislupaa, joka voidaan myöntää kunnalle, kuntayhtymälle, rekisteröidylle yhteisölle tai säätiölle. Tutkintoja ja koulutusta voidaan opetus- ja kulttuuriministeriön päätöksellä järjestää myös valtion oppilaitoksissa.

Vapaasta sivistystyöstä säädetään siitä annetussa laissa (632/1998). Laissa tarkoitettuja oppilaitoksia ovat kansalaisopistot, kansanopistot, kesäyliopistot, liikunnan koulutuskeskukset ja opintokeskukset. Opetus- ja kulttuuriministeriö voi myöntää kunnalle, kuntayhtymälle, rekisteröidylle yhteisölle tai säätiölle luvan oppilaitoksen ylläpitämiseen. Taiteen perusopetus on taiteen perusopetuksesta annetun lain (633/1998) mukaan tavoitteellista ensisijaisesti lapsille ja nuorille järjestettävää eri taiteenalojen opetusta, jota kunta taikka luvan perusteella kuntayhtymä, rekisteröity yhteisö tai säätiö voi järjestää. Taiteen perusopetusta voidaan opetus- ja kulttuuriministeriön päätöksellä järjestää myös valtion oppilaitoksessa.

Kunnan on liikuntalain (390/2015) mukaan järjestettävä muun muassa liikuntapalveluja sekä terveyttä ja hyvinvointia edistävää liikuntaa. Lisäksi kunnan tehtävänä on kuntien kulttuuritoiminnasta annetun lain (166/2019) mukaan järjestää kulttuuritoimintaa ottaen huomioon toiminnan, joka perustuu yleisistä kirjastoista annettuun lakiin (1492/2016), taiteen perusopetuksesta annettuun lakiin, museolakiin (314/2019), teatteri- ja orkesterilakiin (730/1992) ja vapaasta sivistystyöstä annettuun lakiin. Museotoiminnan tarkoituksena on museolain mukaan muun ohella kulttuuri- ja luonnonperinnön sekä taiteen esittäminen ja elämysten tarjoaminen. Ammatillisella museolla tarkoitetaan valtion, kunnan tai kuntayhtymän taikka muun yhteisön tai säätiön ylläpitämää sääntömääräisesti museotoimintaa harjoittavaa toimintayksikköä, jolla on kokoelmat, vakituista ammatillista henkilöstöä ja joka on avoinna yleisölle.

Nuorisolaissa (1285/2016) säädetään muun ohella kuntien järjestämästä nuorisotyöstä ja nuorten työpajatoiminnasta.

Kuntayhtymien järjestämistä palveluista säädetään muun muassa kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa laissa (519/1977), jossa säädetään tietyn henkilöryhmän oikeudesta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Lain mukaan erityishuoltopiiriin kuuluvat kunnat ovat jäseninä *erityishuoltopiirin kuntayhtymässä*, jonka tulee järjestää kuntien velvollisuudeksi säädetty erityishuolto. Erikoissairaanhoidon järjestämisestä säädetään erikoissairaanhoidolaissa. Erikoissairaanhoidon järjestämiseksi kunnan on

kuuluttava johonkin sairaanhoitopiiriin kuntayhtymään. Erityistason sairaanhoidon järjestämistä varten maa jaetaan sairaanhoitopiirien lisäksi erityisvastuualueisiin. Kukaan erityisvastuualueeseen kuuluu sellainen sairaanhoitopiiri, jonka alueella on lääkärikoulutusta antava yliopisto.

Erikoissairaanhoitolain mukaan sairaanhoitopiiriin kuntayhtymän sairaaloiden ja erillisten toimintayksiköiden lisäksi voi olla valtion sairaaloita puolustusvoimia, vankeinhoidolaitosta ja muita erityisiä tarpeita varten. Valtion järjestämistä terveyspalveluista säädetään esimerkiksi terveydenhuollon järjestämisestä puolustusvoimissa annetussa laissa (322/1987) ja vankiterveydenhuollon yksiköstä annetussa laissa (1635/2015). Valtion varoista maksettavasta korvauksesta turvakotipalvelun tuottajalle annetun lain (1354/2014) mukaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitos maksaa valitsemilleen tuottajille korvauksen turvakotipalvelun tuottamisesta aiheutuvista kustannuksista.

Kansaneläkelaitoksen järjestämistä sosiaali- ja terveyspalveluista säädetään muun muassa vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista annetussa laissa (133/2010) sekä korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta annetussa laissa (695/2019), joka tulee voimaan vuoden 2021 alusta.

Lakia sovellettaisiin myös yliopistojen järjestämiin koulutus- ja muihin henkilöön kohdistuviin palveluihin. Yliopistot on lueteltu yliopistolain (558/2009) 1 §:n 2 momentissa. Laki koskisi sekä julkisoikeudellisia yliopistoja että säätiöyliopistoja.

Ammattikorkeakoululaissa (932/2014) säädetään ammattikorkeakouluopetuksesta ja sen järjestämisestä. Ammattikorkeakoulutoiminta edellyttää valtioneuvoston myöntämää toimilupaa. Ammattikorkeakoulu on osakeyhtiömuotoinen oikeushenkilö (*ammattikorkeakouluosakeyhtiö*), johon sovelletaan osakeyhtiölakia (624/2006), jollei siitä toisin säädetä. Ammattikorkeakouluosakeyhtiön toiminnan tarkoituksena ei saa olla voiton tavoittelu eikä se saa jakaa osakkeenomistajalle osinkoa taikka tuottaa muuta taloudellista etua osakkeenomistajalle tai muulle toimintaan osallistuvalla.

Työ- ja elinkeinotoimisto, työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus tarjoavat julkisia työvoima- ja yrityspalveluja siten kuin julkisista työvoima- ja yrityspalveluista annetussa laissa (916/2012) säädetään. Lain 4 luvun mukaiset tieto- ja neuvontapalvelut, asiantuntija-arvioinnit, ammatinvalinta- ja uraohjaus sekä valmennus ja työkokeilu eivät kuuluisi asiakkaansuojalain soveltamisalaan. Lain 5 luvussa säädetty työvoimakoulutus taas kuuluisi nyt ehdotettavan lain soveltamisalaan.

Lakia sovellettaisiin, jos mainittu julkisyhteisö järjestäisi palvelun tuottamalla sen itse tai hankkimalla sen tekemällä ostopalvelusopimuksen palvelun tuottajan kanssa.

Edellä jaksossa 2.5 selostetaan tulkinnanvaraisuutta, joka liittyy Kelan kuntoutuslaissa säädettyyn kuntoutuksen järjestämisvastuuseen ja toisaalta sairausvakuutuslaissa tarkoitettuihin taksimatkoihin. Soveltamisalan rajausta koskisi myös näitä palveluja.

Luvan tai ilmoituksenvaraisia palveluja, joita ehdotettavan lain 1 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettu muu kuin julkinen taho tai elinkeinonharjoittaja tällä hetkellä tarjoaa, ovat muun muassa sosiaali- ja terveystalvet sekä varhaiskasvatus- ja koulutustalvet. Näiden voittoa tavoittelemattomien tahojen kuten esimerkiksi yhdistysten, säätiöiden tai uskonnollisten yhdyskuntien tarjoamat talvet tulisivat lain soveltamisen piiriin vain, jos kyse on palvelutoiminnasta, jonka aloittaminen tai harjoittaminen edellyttää viranomaisen myöntämää lupaa tai muuta vastaavaa hyväksymistä taikka viranomaiselle tehtävää ilmoitusta. Talvet luvan- tai ilmoituksenvaraisuutta voidaan pitää osoituksena siitä, että talvet järjestämistä pidetään yhteiskunnallisesti merkittävänä ja siihen halutaan suunnata viranomaisvalvontaa. Asiakkaalla voidaan tällaisissa talveissa katsoa olevan lähtökohtainen tarve saada oikeussuojaa. Sitä vastoin tarpeellisenä ei voida pitää lain soveltamista voittoa tavoittelemattomien tahojen järjestämiin muihin kuin luvan- tai ilmoituksenvaraisiin talveihin. Esimerkiksi seurakuntien järjestämät diakoniatalvet eivät siten kuuluisi lain soveltamisalaan.

Säännöksessä tarkoitetaan palvelutoiminnan aloittamisen tai harjoittamisen edellytyksenä olevalla luvalla tai ilmoituksella esimerkiksi yksityisistä sosiaalitalveluista annetun lain (922/2011) 11 §:ssä tarkoitettua ilmoitusta tai yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) 4 §:ssä tarkoitettua lupaa. Myös korvausta vastaan harjoitettava varhaiskasvatustoiminta edellyttää ilmoitusta varhaiskasvatuksesta vastaavalle kunnan toimielimelle siinä kunnassa, jossa talvet tuotetaan (varhaiskasvatuslaki 44 §). Päiväkoteja ylläpitävät kuntien ja yritysten lisäksi myös esimerkiksi yhdistykset. Sovellettavan lainsäädännön määrittäminen riippuu siitä, katsotaanko toiminta elinkeinotoiminnaksi. Kuluttajariitalautakunta on ratkaisukäytännössään ottanut kantaa elinkeinonharjoittajana toimimiseen ratkaistessaan, soveltuuko kuluttajansuojalaki lautakunnan kulloinkin käsiteltävänä olevaan tapaukseen. Asiakaansuojalain soveltamisen piiriin kuuluisi myös muun kuin julkisyhteisön järjestämänä koulutustalvetuna esimerkiksi koulutus, jota annetaan sellaisessa vapaasta sivistystyöstä annetussa laissa (632/1998) tarkoitettussa oppilaitoksessa, jota opetus- ja kulttuuriministeriön myöntämän luvan perusteella ylläpitää rekisteröity yhteisö tai säätiö, ellei toimintaa katsottaisi elinkeinonharjoittamiseksi.

Toiminta ei sen sijaan kuuluisi asiakaansuojalain soveltamisalaan pelkästään sen johdosta, että yritystoiminnan aloittamisesta kaupparekisteriin on tehtävä perusilmoitus tai toiminnanharjoittajan on tehtävä terveydensuojeluviranomaiselle terveydensuojelulain (763/1994) 13 §:ssä tarkoitettu ilmoitus tietyn toimitilan käyttöönnotosta.

Pykälän 2 *momentissa* säädettäisiin ensinnäkin, että kunnan itse järjestämiin palveluihin rinnastettaisiin kuntalain (410/2015) 8 §:ssä tarkoitettulla tavalla kuntien yhteistoinnassa järjestämät palvelut. Kunta voi mainitun lain mukaan sopia sille laissa säädettyjen tehtävien järjestämisvastuun siirtämisestä toiselle kunnalle tai kuntayhtymälle. Lisäksi Kelan ostopalveluna järjestämiin palveluihin rinnastettaisiin korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta annetun lain (695/2019) 6–9 §:ssä tarkoitettulla tavalla Kelan järjestämät ja Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön (YTHS) tuottamat palvelut. Mainittujen säännösten mukaan Kela vastaa korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon järjestämisestä ja YTHS tuottamisesta valtakunnallisesti.

Pykälän 3 *momentissa* viitattaisiin kuluttajansuojalakiin (38/1978) sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annettuun lakiin (569/2009, *palvelusetelilaki*). Elinkeinoharjoittajan kuluttajalle tarjoamiin palveluihin sovellettaisiin edelleen kuluttajansuojalakia. Palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä palveluissa sovellettaisiin palvelusetelilakia. Asiakkaan asemasta suhteessa palvelusetelituottajaan säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 6 §:ssä.

Pykälän 4 *momentissa* säädettäisiin soveltamisalan rajauksesta. Asiakkaansuojalakia ei sovellettaisi julkisen vallan käyttöön. Edellä jaksossa 4.2.2 kuvatuksi muun muassa palvelun myöntäminen ja esimerkiksi palveluun pääsyyn liittyvät ongelmat eivät kuuluisi ehdotettavan lainsäädännön soveltamisalaan. Palvelun myöntämisellä tarkoitettaisiin paitsi palvelun myöntämistä tai epäämistä koskevia nimenomaisia hallintopäätöksiä myös esimerkiksi terveydenhuollossa tehtäviä potilaan hoitoon ottamista tai hoitoon pääsyn epäämistä koskevia ratkaisuja, joista ei yleensä tehdä hallintopäätöksiä.

Vaikka palvelukokonaisuuteen kuuluisi julkisen vallan käyttöä, asiakaslakia sovellettaisiin palvelun niihin osiin, joiden ei katsota olevan julkisen vallan käyttöä. Näin ollen esimerkiksi lastensuojelulain (417/2007) mukainen huostaanotto ja sijaishuollosta päättäminen eivät kuuluisi asiakkaansuojalain soveltamisalaan, mutta sijaishuollossa annettava hoito ja hoiva kuuluisivat. Sijaishuollossa käytettävät mahdolliset julkisen vallan käytöksi katsottavat itsemääräämisoikeuden rajoitukset eivät myöskään kuuluisi lain soveltamisalaan.

Yksittäisinä esimerkkeinä lain soveltamisalan ulkopuolelle jäävistä julkisen vallan käyttönä pidettävistä toimista voidaan mainita seuraavat:

- päätös sosiaalihuoltolain mukaisen palvelun myöntämisestä (45–46 §)
- henkilön määrääminen tahdostaan riippumatta psykiatriseen sairaalahoitoon mielenterveyslain 8 §:n nojalla
- lastensuojelulain 11 luvussa ja mielenterveyslain 4 a luvussa tarkoitettujen rajoitustoimenpiteiden käyttäminen

- yliopistolain 36 §:n mukainen opiskelijavalinta
- oppilaan tai opiskelijan kurinpitoon kuuluvat toimenpiteet, joista säädetään esimerkiksi perusopetuslain 36 §:ssä ja lukiolain 7 luvussa
- oppilaan tai opiskelijan arviointi, josta säädetään esimerkiksi perusopetuslain 22 §:ssä ja lukiolain 6 luvussa.

2 §. Määritelmät. Pykälän 1 kohdan mukaan eräillä henkilöön kohdistuvilla palveluilla tarkoitettaisiin kuluttajansuojalain (38/1978) 9 a luvun 1 §:ssä tarkoitettuja palveluja eli sosiaali- ja terveystalvuuja, varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluja, taksiliikenteen palveluja, liikunta- ja muita hyvinvointipalveluja, elämys- ja juhlapalveluja, ravintolapalveluja, ulkonäköön kohdistuvia palveluja sekä harrastuskursseja. Soveltamisalaa kuuluvia palveluja on selostettu tarkemmin 1. lakiehdotuksen 1 §:n säännöskohtaisissa perusteluissa. Lisäksi edellä tämän lain 1 §:n perusteluissa on kuvattu tarkemmin, mitä palveluja näistä julkisyhteisö ja muut tahot tällä hetkellä järjestävät.

Pykälän 2 kohdan mukaan asiakkaalla tarkoitettaisiin luonnollista henkilöä, jolle palvelua tarjotaan taikka joka käyttää sitä tai on muutoin sen kohteena. Jos henkilön oikeus saada julkisyhteisön järjestämä palvelu perustuu erityislainsäädäntöön, asiakkaalla tarkoitettaisiin tätä henkilöä. Asiakkaalla tarkoitettaisiin myös muuta henkilöä, jolle julkisyhteisö esimerkiksi niin sanotun yleistoimivallan nojalla järjestää palvelua. Asiakkaalla tarkoitetaan siis palvelutyypistä riippuen esimerkiksi potilasta, palveluasumisyksikön asukasta, varhaiskasvatukseen osallistuvaa lasta, oppilasta ja opiskelijaa. Tarvittaessa asiakkaan laillinen edustaja toimii tämän puolesta tai ohella siten kuin muualla lainsäädännössä säädetään. Esimerkiksi lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain (361/1983) 4 §:n mukaan huoltajalla on oikeus päättää lapsen hoidosta, kasvatuksesta, koulutuksesta, asuinpaikasta, harrastuksista sekä muista henkilökohtaisista asioista. Lisäksi esimerkiksi potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, *potilaslaki*) 7 §:ssä säädetään alaikäisen potilaan hoidosta siten, että jos alaikäinen ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Ilmaisuu ”jolle palvelua tarjotaan” viittaa tilanteisiin, joissa palvelua vasta markkinoidaan mahdollisille asiakkaille tai heidän edustajilleen.

Pykälän 3 kohdan mukaan tilaajalla tarkoitettaisiin luonnollista henkilöä, jonka kanssa ehdotettavan lain 1 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettu palvelun tarjoaja (*muu taho*) tekee sopimuksen palvelun suorittamisesta. Tilaaja ja asiakas voivat olla sama tai eri henkilö. Tilaaja vastaisi palvelua järjestävän muun tahon sopimuskumppanina sopimuksen täyttämisen taloudellisista kustannuksista. Ehdotettavan 8 §:n mukaan muun tahon järjestämän palvelun ominaisuuksiin ja suorittamiseen, palvelun viivästyttämisen ja virheen seuraamuksiin sekä tilaajan velvollisuuksiin ja tilaajan sopimusrikkomuksen seuraamuksiin sovellettaisiin kuluttajansuojalain 9 a luvun säännöksiä. Sään-

nöksiä sovellettaessa elinkeinonharjoittajana pidettäisiin palvelun tarjoajaa sekä kuluttajana asiakasta ja tilaajaa. Tilaajan oikeuksia ja velvollisuuksia selostetaan tarkemmin 1. lakiehdotuksen säännöskohtaisissa perusteluissa.

Pykälän 4 kohdan mukaan virheellä tarkoitettaisiin sitä, että palvelua ei suoritettaisi laissa säädettyjen tai viranomaisen asettamien vaatimusten taikka ostopalvelusopimuksen tai muun vastaavan järjestelyn mukaisesti sekä muutoin ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Julkisten palvelujen luonne huomioon ottaen virheen määrittelyssä lähtökohtana olisi se, onko palvelu suoritettu kyseiselle palvelulle laissa tai asetuksessa säädettyjen tai viranomaisen lain nojalla asettamien vaatimusten mukaisesti. Palvelu olisi ensinnäkin virheellinen, jos sitä ei ole suoritettu laissa säädettyjen tai viranomaisen asettamien vaatimusten mukaisesti. Monia henkilöpalveluja koskee alan erityislainsäädäntö, jota on kuvattu jaksossa 2.4. Kuten todettua tarkoituksena ei ole säätää uusia sisältö- tai laatuvaatimuksia tämän lain soveltamisalaan kuuluville palveluille, vaan kunkin palvelun asianmukaisuus määriteltäisiin soveltaen kyseistä erityislainsäädäntöä.

Yksittäisinä esimerkkeinä laissa säädetyistä julkisen palvelun laatuvaatimuksista voidaan mainita seuraavat:

- sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, *sosiaalihuollon asiakaslaki*) 4 §:n säännökset oikeudesta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun
- potilaslain 3 §:n säännökset oikeudesta hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun
- perusopetuslain 29 §:n, lukiolain 40 §:n ja yliopistolain 41 a §:n säännökset oikeudesta turvalliseen opiskeluympäristöön.

Erityislainsäädännössä palvelulle säädettyihin vaatimuksiin kuuluu esimerkiksi sosiaalipalveluissa muun muassa asiakkaan toivomusten ja mielipiteiden huomioon ottaminen sekä asiakkaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen (sosiaalihuollon asiakaslaki 8 §). Tämä huomioon ottaen palvelun virheenä ei voitaisi pitää esimerkiksi sitä, että sosiaalipalvelu on toteutettu tietyllä tavalla, joka objektiivisesti arvioiden ei ole ollut asiakkaan kannalta paras mahdollinen vaihtoehto, mutta johon on perustellusti voitu päätyä ottaen huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide.

Sosiaalihuollon asiakaslain 6 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. Palvelun asianmukaisuutta arvioitaessa merkitystä olisi myös tällä palvelun perusteena olevalla päätöksellä ja sen sisällöllä. Itse päätöksestä, jonka tekeminen on julkisen vallan käyttäminenä tämän lain soveltamisalan ulkopuolella, on normaali muutoksenhakuoikeus. Sosiaalihuoltoa koskevasta

päätöksenteosta ja päätöksen toimeenpanosta säädetään sosiaalihuoltolain 45–46 §:ssä ja muutoksenhausta sosiaalihuoltolain 6 luvussa.

Säännöksen mukaan palvelu olisi virheellinen myös, jos sitä ei olisi suoritettu ostopalvelusopimuksen määräysten tai muun vastaavan järjestelyn mukaisesti. Ostopalvelusopimus solmitaan palvelun järjestäjän ja tuottajan välillä. Siinä sovitaan tarkemmin ostettavasta palvelusta. Vaikka asiakas ei olekaan sopimuksen osapuoli, sopimuksella on merkitystä asiakkaan saaman palvelun toteuttamisen kannalta. Ostopalvelusopimuksessa voidaan sopia palvelua koskevaa lainsäädäntöä täsmällisemmin palvelun sisällön ja laadun yksityiskohdista. Tällöin näillä sopimusmääräyksillä tulisi olla myös asiakkaalle oikeuksia luova vaikutus. Selvää on, että asiakkaalle tarjottavan palvelun tasoa ei voisi ostopalvelusopimuksen määräyksiin heikentää lainsäädännössä ja viranomaiskäytännössä edellytetystä tasosta. Hallintolaissa (434/2003) säädetään vastaavasti niin sanottujen kolmansien osapuolten mahdollisuudesta osallistua sopimusten valmisteluun. Jos hallintoasiana valmisteltava sopimus koskee muita kuin sopijapuolena olevia asianosaisia, olisi huolehdittava siitä, että näillä henkilöillä on riittävät mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa valmistelun kohteena olevan sopimuksen sisältöön. (HE 72/2002 vp s. 56)

Laissa tai asetuksessa säädettyjen tai viranomaisen asettamien vaatimusten lisäksi ehdotetaan virheen määritelmässä viitattavaksi yleiseen laatustandardiin, jonka mukaan julkinen palvelu on suoritettava ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Myös eri alojen ammattitaito- ja huolellisuusstandardeista on erityissääntelyä. Esimerkiksi terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön on ammattitoiminnassaan sovellettava yleisesti hyväksyttyjä ja kokemusperäisiä perusteltuja menettelytapoja koulutuksensa mukaisesti. Arvioitaessa sitä, onko palvelu suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti sovellettaisiin kyseisen alan mahdollista omaa erityissääntelyä. Jos palvelua koskevaa erityissääntelyä ei ole, ammattitaito- ja huolellisuusvaatimuksen katsottaisiin tarkoittavan yleistä velvollisuutta toimia kyseinen palvelu huomioon ottaen ammattitaitoisesti sekä yleisemminkin huolellisesti.

Arvioitaessa sitä, onko palvelussa ollut virhe, voitaisiin suuntaa-antavasti kiinnittää huomiota myös esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemiin sosiaali- ja terveyspalveluja koskeviin laatusuosituksiin. Tällaisilla suosituksilla ei kuitenkaan olisi ratkaisua tehtäessä sitovaa merkitystä.

Sosiaalihuollon asiakaslain 7 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on pääsääntöisesti laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma. Potilaslain 4 a §:n mukaan myös terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa tai lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma. Tällaisten suunnitelmien sisältö ei sellaisenaan olisi ratkaiseva harkitta-

essa, onko palvelussa ollut virhe. Vaikka toteutettu palvelu poikkeaisikin suunnitelmasta, palvelussa ei siis lähtökohtaisesti olisi virhettä, jos se olisi kuitenkin suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti sekä muutoin asianomaista palvelutyyppiä koskevien yleisten vaatimusten mukaisesti. Suunnitelman merkitys virheen olemassa oloa arvioitaessa voisi kuitenkin vaihdella riippuen siitä, minkä tyyppisestä ja kuinka täsmällisestä suunnitelmasta on kysymys.

Ehdotettua lakia ei sovelleta sellaisenaan palvelun viivästystilanteisiin. Viivästystilanteet saattavat rajautua lain ulkopuolelle jo sen johdosta, että edellä todetun mukaisesti 1 §:n 3 momentissa julkisen vallan käyttö on ehdotettu rajattavaksi lain soveltamisalan ulkopuolelle. Tällä perusteella lain soveltamisalan ulkopuolelle jäisivät esimerkiksi tietyt palvelun saatavuuteen liittyvät kysymykset. Toiseksi siltäkään osin kuin palvelu sinänsä kuuluisi ehdotetun lain soveltamisalaan, laissa ei ehdoteta säädettäväksi erityisistä oikeussuojakeinoista nimenomaan viivästystilanteita silmällä pitäen. Tällä perusteella lakia ei sovellettaisi esimerkiksi tilanteisiin, joissa kyse on hoidon tarpeen arviointiin tai hoitoon pääsyn viivästymisestä.

Tietyissä tapauksissa viivästymistä voitaisiin kuitenkin pitää määritelmän mukaisena virheenä. Tämä voisi perustua ennen muuta siihen, että palvelun suorittamista viivästyneenä ei voitaisi pitää ammattitaitoisena ja huolellisena. Näin voisi olla tyypillisesti erityisesti silloin, kun palvelu tai sen osa kävisi viivästyksen johdosta asiakkaalle kokonaan hyödyttömäksi. Virheen määritelmän täyttävästä viivästyksestä voisi olla kyse esimerkiksi silloin, kun palveluasumisyksikön asukasta on tarpeen auttaa peseytymisessä useamman kerran viikossa, mutta apua tarjotaan vain kerran viikossa.

Säännöksen mukaan palvelun tulisi olla nimenomaan suoritettu asianmukaisesti. Tämä tarkoittaisi sitä, että esimerkiksi pelkkä mahdollisista toimitiloja koskevista säännöksistä poikkeaminen ei vielä sellaisenaan muodostaisi palvelun virhettä. Jos palvelu olisi esimerkiksi tästä sääntelystä poiketen kuitenkin suoritettu palvelua koskevia sisältö- ja laatuvaatimuksia noudattaen ammattitaitoisesti ja huolellisesti, siinä ei katsottaisi olevan virhettä. Palvelun suorittamisen asianmukaisuutta arvioitaisiin kussakin tilanteessa kokonaisuutena. Henkilöstön mitoitus- tai koulutusvaatimuksista poikkeamisesta säädettäisiin 2 momentissa selvyyden ja asian erityisen merkityksen vuoksi erikseen.

Palvelua ei myöskään pidettäisi virheellisenä, jos puutteet palvelussa johtuvat erityislainsäädännön, viranomaismääräysten tai muiden vastaavien mukaisesta toiminnasta kuten siitä, että terveydenhuollon toimintayksikössä on hoidettava kiireellisempää hoitoa tarvitsevia potilaita, tai siitä, että terveydenhuollon päivystys ruuhkautuisi ennakoimattomasti useamman henkilön sairaalahoitoa edellyttävän onnettomuuden vuoksi.

Pykälän 5 *kohdan* mukaan ostopalvelulla tarkoitettaisiin tässä laissa sellaista palvelua, jonka palvelun järjestäjä esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annetun lain (733/1992) 4 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitetulla tavalla hankkii toiselta julkiselta tai yksityiseltä palvelun tuottajalta. Myös esimerkiksi varhaiskasvatusta järjestetään ostopalveluna. Merkitystä ei ole sillä, perustuuko palvelun hankkiminen tällä tavoin palvelun järjestäjän ja palvelun tuottajan väliseen nimenomaiseen ostopalvelusopimukseen vai muuhun vastaavaan järjestelyyn, esimerkiksi sellaiseen asiakkaalle annettuun maksusitoumukseen, jossa yksilöidään palvelun tuottaja.

Pykälän 6 *kohdan* mukaan ostopalvelusopimuksella tarkoitettaisiin palvelun järjestäjän ja palvelun tuottajan välistä sopimusta tai muuta vastaavaa järjestelyä, joka koskee ostopalvelun hankkimista. Kunta voi tuottaa järjestämisvastuulleen kuuluvat palvelut itse, yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa tai hankkia ne sopimukseen perustuen muilta palvelujen tuottajilta. Kunnan hankkiessa palveluja muulta palvelujen tuottajalta se on edelleen järjestämisvastuussa palvelusta. Palvelun tuottajan vastuu palvelusta määräytyy sen mukaan, mitä palvelua koskevassa lainsäädännössä säädetään, sekä mitä kunta ja palvelujen tuottaja ovat sopineet. Julkisen hallinnon yleislainsäädännössä ei ole nimenomaisesti käytetty ostopalvelusopimus-termiä. Hallintolaissa säädetään kyseisen lain soveltamisesta hallintosopimukseen (3 §). Hallintolakia sovellettaessa hallintosopimuksella tarkoitetaan muun muassa viranomaisen toimivaltaan kuuluvaa sopimusta julkisen hallintotehtävän hoitamisesta. Hallintolain esitöiden (HE 72/2002 vp) mukaan julkisen hallintotehtävän hoitamista koskevia hallintosopimuksia ovat muun ohella kuntien ja palvelujen tuottajien väliset ostopalvelusopimukset sosiaali-, terveys- ja kouluhallinnon aloilla. Hallintosopimusta tehtäessä on hallintolain mukaan noudatettava hyvän hallinnon perusteita. Jos hallintoasiana valmisteltava sopimus, kuten esimerkiksi ostopalvelusopimus, koskee muita kuin sopijapuolena olevia asianosaisia, olisi huolehdittava siitä, että näillä henkilöillä on riittävät mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa valmistelun kohteena olevan sopimuksen sisältöön. (HE 72/2002 vp s. 56) Tämä on nyt ehdotettavan sääntelyn näkökulmasta keskeistä henkilöpalvelujen henkilökohtaisen luonteen vuoksi.

Pykälän 2 *momentissa* täsmennettäisiin virheen määritelmää. Edellä 4 kohdassa olevan virheen määritelmän mukaan palvelun tulisi olla nimenomaan suoritettu asianmukaisesti. Selvyyden vuoksi 2 momentissa ehdotetaan säädettäväksi, että virheenä ei pidettäisi ainoastaan henkilöstömitoituksesta tai henkilöstön koulutusvaatimuksesta poikkeamista. Tämä tarkoittaisi sitä, että jos palvelu olisi poiketen esimerkiksi henkilöstön mitoitusta koskevasta sääntelystä kuitenkin suoritettu noudattaen palvelua koskevia sisältö- ja laatuvaatimuksia ammattitaitoisesti ja huolellisesti, siinä ei katsottaisi olevan virhettä.

3 §. Markkinointi ja menettelyt asiakassuhteessa. Pykälässä säädettäisiin lain soveltamisalaan kuuluvien palvelujen markkinoinnista ja menettelyistä asiakassuhteessa. Palvelun markkinoinnista elinkeinonharjoittajalta kuluttajalle säädetään kuluttajansuojalain 2 luvussa. Markkinoinnin käsite on laaja. Sillä tarkoitetaan muun muassa kaupallista viestintää, kuten mainontaa taikka kaupanteon yhteydessä muuten annettuja tietoja sekä erilaisia myynninedistämiskeinoja, kuten alennuksia, lisäetuja ja markkinointiarpajaisia. Markkinoinnilla voidaan edistää paitsi tietyn kulutushyödykkeen, joihin kuuluu myös henkilöön kohdistuvat palvelut, myyntiä myös elinkeinonharjoittajan imagoa yleisemmin. (HE 32/2008 vp, s. 19)

Erikseen on otettava huomioon, että hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Tällaista neuvontaa ei pidetä säännöksessä tarkoitettuna markkinointina. Markkinoinnilla ei tarkoiteta myöskään esimerkiksi sairaalan sosiaalityöntekijän vammautuneelle henkilölle antamaa informaatiota tämän käytettävissä olevista sosiaalipalveluista. Potilaan tiedonsaantioikeudesta säädetään erikseen potilaslain 5 §:ssä. Markkinoinnissa ja tiedonsaantioikeudessa yksittäisessä tapauksessa on kyse eri asioista. On kuitenkin syytä huomata, että potilaslain mukaan potilaalle ei tule antaa selvitystä hänen terveydentilastaan vastoin hänen tahtoaan tai silloin, kun on ilmeistä, että selvityksen antamisesta aiheutuisi vakavaa vaaraa potilaan hengelle tai terveydelle. Riittävien tietojen antaminen ei siis tarkoita, että tietoja tulisi antaa esimerkiksi potilaslain vastaisesti.

Pykälän 1 momentin mukaan kuluttajansuojalain 2 luvun tiettyjä säännöksiä sovellettaisiin sellaiseen tämän lain soveltamisalaan kuuluvaan palveluun, jonka järjestää lain 1 §:n 1 momentin 1 kohdassa tarkoitettu julkisyhteisö. Julkisyhteisön järjestämiin palveluihin sovellettavia säännöksiä olisivat ehdotuksen mukaan kuluttajansuojalain 2 luvun 1 § (Hyvän tavan vastaisen markkinoinnin ja sopimattoman menettelyn kielto), 2 § (Markkinoinnin hyvän tavan vastaisuus), 3 § (Menettelyn sopimattomuus), 4 § (Markkinoinnin tunnistettavuus), 5 § (Sekaannuksen vaara), 6 § (Kielto antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja), 7 § (Olennaisten tietojen antamatta jättäminen), 8 § (Tiedonantovelvollisuus tarjottaessa yksilöityä kulutushyödykettä), 9 § (Kielto käyttää aggressiivisia menettelyjä), 14 § (Puhelinasiointin perittävät kulut), 16 § (Kielto), 17 § (Kiellon määrääminen), 19 § (Määräys markkinointitoimen oikaisemiseksi) ja 20 § (Valvonta). Vastaava ratkaisu omaksuttiin myös rauenneessa hallituksen esityksessä laiksi asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi (HE 16/2018 vp).

Vaikka julkisyhteisön tai ostopalvelutuottajan ja asiakkaan välillä ei yleensä ole sopimussuhdetta käsiteltävän lain nojalla tuotettavissa palveluissa, sovellettaisiin mainittuihin pykäliin sisältyviä asiakassuhdetta koskevia säännöksiä palvelun järjestäjän sekä tuottajan ja asiakkaan välillä.

Pykälän 2 *momentin* mukaan kuluttajansuojalain 2 lukua sovellettaisiin kokonaisuudessaan tässä laissa tarkoitettuihin muun tahon kuin julkisyhteisön tarjoamien luvantai ilmoituksenvaraisten palvelujen markkinointiin. Muun tahon ja asiakkaan tai tilaajan välillä tehdään yleensä sopimus annettavasta palvelusta. Näin ollen on perusteltua soveltaa kaikkia kuluttajansuojalain markkinointia ja menettelyjä asiakassuhteessa koskevia säännöksiä tähän sopimussuhteeseen.

Pykälän 3 *momentin* mukaan säännöksiä sovellettaessa elinkeinonharjoittajana pidettäisiin tässä laissa tarkoitettua palvelun järjestäjää ja tuottajaa sekä kuluttajana asiakasta ja tilaajaa. Asiakkaalla tarkoitettaisiin myös asiakkaan laillista edustajaa, kuten esimerkiksi lapsen vanhempia tai muita huoltajia, jotka valitsevat varhaiskasvatuspaikkaa lapselle.

Säännösten noudattamista valvoisi kuluttaja-asiamies asiakkaansuojan kannalta, ja kiellon jatkaa tai uudistaa säännösten vastaista taikka siihen rinnastettavaa menettelyä määräisi tapauksen mukaan markkinaoikeus tai kuluttaja-asiamies.

4 §. Palvelun virheen seuraamukset julkisyhteisön järjestämissä palveluissa. Pykälän 1 *momentissa* viitattaisiin kuhunkin maksulakiin, jossa säädettäisiin maksuhuojennuksista palvelun ollessa virheellinen. Kunnan, kuntayhtymän tai valtion, järjestämän palvelun asiakasmaksun perimättä jättämisestä, alentamisesta ja palauttamisesta palvelun virheen perusteella säädettäisiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 11 a §:ssä, varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista annetun lain (1503/2016) 13 §:ssä sekä perusopetuslain (628/1998) 48 g §:ssä.

Osa lain soveltamisalaan kuuluvista henkilöpalveluista on asiakkaalle kokonaan maksuttomia. Esimerkiksi henkilöasiakkaalle tarjottavat julkiset työvoima- ja yrityspalvelut ovat maksuttomia (työvoimapalvelulaki 916/2012), ja siviilipalveluslain (1446/2007) mukaan siviilipalveluspaikka järjestää siviilipalvelusvelvolliselle maksuttoman terveydenhuollon. Tällöin maksuhuojennussäännöksillä ei luonnollisesti olisi käytännön merkitystä asiakkaalle. Maksuhuojennussääntelyn konkreettinen merkitys asiakkaalle taas olisi pieni niissä palveluissa, joiden asiakasmaksut ovat pieniä. Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun asetuksen (912/1992) 9 §:n mukaan terveyskeskuksessa suuhygienistin antamasta suun ja hampaiden tutkimuksesta ja hoidosta voidaan periä perusmaksuna enintään 10,20 euroa käynniltä. Maksuhuojennussäännöksillä olisi suurin merkitys niissä palveluissa, joiden asiakasmaksut

ovat suurempia, kuten esimerkiksi tehostetun palveluasumisen tyypisissä palveluissa asiakasmaksun ollessa enimmillään 85 prosenttia tuloista, tai esimerkiksi varhaiskasvatuspalveluissa, joissa kuukausimaksu on enimmillään 290 euroa lasta kohden.

Pääsääntöisesti asiakasmaksut maksetaan julkisesti järjestetyissä palveluissa palvelun järjestäjälle. Käytännössä joissakin tilanteissa asiakasmaksuja on kuitenkin maksettu palvelun tuottajalle. Ehdotettavan sääntelyn tarkoituksena on, että palvelun ollessa puutteellinen maksuhojennussääntely koskisi myös näitä palveluja ja tilanteita. Siksi pykälään ehdotetaan otettavaksi viittaussäännös, jonka mukaan maksuhojennussäännöksiä sovellettaisiin myös silloin, kun asiakas maksaa asiakasmaksun tai muun vastaavan palvelusta perittävän maksun palvelun tuottajalle.

Pykälän 2 *momentissa* säädettäisiin, että asiakkaalla olisi oikeus saada palvelun järjestäjältä korvaus vahingosta, joka hänelle on palvelun virheestä aiheutunut. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu siten asianmukaisesti, että siinä ei voida katsoa olevan virhettä, olisi palvelun järjestäjällä ja tuottajalla. Jos esimerkiksi kunnan päiväkodissa oleva lapsi loukkaantuu päiväkodin pihalla leikkiessään, kunta olisi velvollinen korvaamaan lapselle aiheutuneen henkilövahingon, jollei se osoita, ettei vahinko johtunut riittävän valvonnan laiminlyönnistä tai muusta huolimattomuudesta sen puolella. Tällä hetkellä asiakkaalla on oikeus korvaukseen aiheutuneesta vahingosta vahingonkorvauslain (412/1974) säännösten perusteella. Säännös merkitsisi erityissääntelyä suhteessa yleiseen vahingonkorvauslakiin nähden. Terveystieteiden tutkimuskeskeinen korvausjärjestelmä olisi kuitenkin edelleen potilasvakuutusjärjestelmä.

Oikeuskäytännössä (ks. KKO 1998:79) vahvistettu isännänvastuu ehdotetaan kirjattavaksi lakiin. Järjestäjä vastaisi aina viime kädessä aiheutuneesta vahingosta suhteessa asiakkaaseen. Isännänvastuun osalta säännös vastaa yleistä sopimusoikeudellista lähtökohtaa, jonka mukaan sopimuskumppanin vahingonkorvausvastuu käsittää paitsi hänen oman ja hänen palveluksessaan olevien työntekijöiden tuottamuksen myös sellaisten alihankkijoiden tuottamuksen, joita hän on käyttänyt sopimuksen täyttämiseksi.

Pykälän 3 *momentissa* säädettäisiin, että korvausvelvollisuus käsittäisi virheestä asiakkaalle ja tilaajalle aiheutuneen henkilö-, esine- ja varallisuusvahingon. Korvausvelvollisuus käsittäisi jatkossa siis myös puhtaan varallisuusvahingon silloinkin, kun kyse ei ole julkisen vallan käytöstä. Esimerkkinä korvattavaksi tulevasta varallisuusvahingosta voi mainita tilanteen, jossa terveyskeskuslääkäri on antanut virheellisen lääkemääräyksen ja asiakas on sen johdosta ostanut hänelle tarpeettoman lääkkeen.

Väliillisen esine- ja varallisuusvahingon palvelun järjestäjä olisi kuitenkin velvollinen korvaamaan vain, jos virhe tai vahinko johtuisi huolimattomuudesta sen puolella tai

ostopalvelua käytettäessä palvelun tuottajan puolella. Säännös vastaa 1. lakiehdotuksen 9 a luvun 23 §:n 3 momenttia. Samanlainen oikeus korvaukseen esine- ja varallisuusvahingosta kuin asiakkaalle 2 ja 3 momentin mukaan olisi hänen perheenjäsenellään, joka kärsii virheen vuoksi vahinkoa. Säännös vastaa 1. lakiehdotuksen 9 a luvun 23 §:n 2 momenttia.

Pykälän 4 *momentti* sisältäisi viittaussäännökset vahingonkorvauslain korvauslajeja koskeviin säännöksiin. Säännös vastaa 1 lakiehdotuksen 9 a luvun 22 §:ssä sekä 9 a luvun 23 §:n 1 momentissa olevaa sääntelyä.

Pykälän 5 *momentin* mukaan työntekijän ja virkamiehen korvausvastuuseen sovellettaisiin, mitä vahingonkorvauslain 4 luvussa säädetään. Korvausvastuun yhteisvastuullisuuden ja korvausvelvollisten keskinäisen vastuunjaon osalta sovellettaisiin vahingonkorvauslain 6 luvun 2 ja 3 §:ää. Lisäksi säädettäisiin, ettei mahdollista vahingonkorvausta henkilövahingon osalta voitaisi sovittaa vahingon kärsineen oman myötävaikutuksen perusteella, ellei vahingon kärsineen menettely olisi ollut tahallista tai törkeän tuottamuksellista. Säännös vastaa 1. lakiehdotuksen 9 a luvun 21 §:n 3 momenttia. Pääsääntöisesti aiheutunut vahinko tulisi korvata kokonaisuudessaan. Sovittelu olisi lähtökohtaisesti poikkeuksellista, erityisesti jos korvausvastuussa olisi julkisyhteisö. Momentin sisältämä myötävaikutussäännös eroaa vahingonkorvauslain vastaavasta säännöksestä, jonka mukaan kaiken asteinen tuottamus voidaan ottaa huomioon korvausta alentavana tekijänä. Näin ankaraa myötävaikutussäännöstä ei henkilövahinkojen osalta tässä yhteydessä kuitenkaan pidetä asianmukaisena. Tahallisena vahinkoa kärsineen menettelyä voidaan pitää, jos hän on tarkoittanut aiheuttaa seurauksen taikka pitänyt seurauksen aiheutumista varmana tai varsin todennäköisenä. Törkeä huolimattomuus on lähellä tahallisuutta. Huolimattomuutta voidaan pitää törkeänä, kun vahinkoa kärsineen toiminta osoittaa selvää välinpitämättömyyttä seurausten suhteen tai tietoista riskinottoa.

Koska asiakkaansuojalakia ei ehdotetun lain 1 §:n 3 momentin mukaan sovellettaisi julkisen vallan käyttämiseen, korvaussäännöksiä ei myöskään sovellettaisi tilanteisiin, joissa päätös palvelun myöntämisestä on sisällöltään virheellinen tai päätös on laiminlyöty tehdä ajoissa. Sama koskee kaikkia muitakin toimintoja, joita on pidettävä julkisen vallan käyttämisenä. Korvausvastuu julkisen vallan käytöstä määräytyisi siis jatkossakin vahingonkorvauslain 3 luvun 2 §:n nojalla.

5 §. Palvelun järjestäminen ostopalveluna. Pykälässä ehdotetaan säädettäväksi tilanteista, joissa palvelu on järjestetty ostopalveluna. Ostopalvelutilanteissa palvelun järjestäjän lisäksi myös palvelun tuottaja olisi velvollinen korvaamaan virheestään aiheutuneen vahingon. Asiakkaan aseman kannalta on perusteltua, että asiakas voisi niin halutessaan kohdistaa vahingonkorvausvaatimuksensa myös palvelun tuottajaan. Tämä olisi velvollinen korvaamaan vastuullaan olevan palvelussa olevasta virheestä

aiheutuneen vahingon. Jos asiakkaalle aiheutunut vahinko johtuisi virheestä palvelukokonaisuuden sellaisessa osassa, jonka suorittaminen ei ostopalvelusopimuksen mukaan ole kuulunut palvelun tuottajalle, on selvää, että palvelun tuottaja ei ole korvausvastuussa vahingosta.

Pykälän 1 *momentin* mukaan palvelun järjestäjän lisäksi palvelun tuottaja olisi velvollinen korvaamaan vahingon, joka asiakkaalle on aiheutunut palvelun virheestä. Virhe olisi määritelty kuten maksuhuojennustenkin osalta, eli palvelu olisi virheellinen, ellei sitä olisi suoritettu laissa säädettyjen tai viranomaisten asettamien vaatimusten taikka ostopalvelusopimuksen tai muun vastaavan järjestelyn mukaisesti taikka ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Vahingon korvaamiseen sovellettaisiin 4 §:n 3–5 momentin säännöksiä. Lisäksi ehdotetaan säädettäväksi, että tuottajan olisi ilmoitettava vahingonkorvausvaatimuksesta palvelun järjestäjälle, jotta tämä voisi osaltaan valvoa ostopalveluna järjestämiensä palvelujen asianmukaisuutta ja laatua.

Pykälän 2 *momentissa* säädettäisiin vahingonkorvausvaatimuksen siirtämisvelvollisuudesta. Asiakas voisi vaatia vahingonkorvausta palvelun tuottajalta. Palvelun tuottajan olisi siirrettävä asiakkaan vahingonkorvausvaatimus palvelun järjestäjälle, jos kyse ei olisi palvelun tuottajan vastuulla olevasta vahingosta. Vahingonkorvausvaatimuksen siirtämisestä olisi ilmoitettava vaatimuksen tekijälle. Sen varmistamiseksi, että asiakas saa aiheutuneen vahingon korvatuksi, siirtovelvollisuus ehdotetaan säädettäväksi sillä tavoin ehdottomaksi, että palvelun tuottajan laiminlyödessä velvoitteen se vastaisi itse aiheutuneesta vahingosta.

6 §. Takautumisoikeus. Palvelun järjestäjän takautumisoikeutta koskeva säännös tulisi sovellettavaksi silloin, kun palvelu on järjestetty ostopalveluna.

Pykälän 1 *momentissa* säädettäisiin palvelun tuottajan velvollisuudesta korvata kustannukset, jotka palvelun järjestäjälle on aiheutunut palvelun tuottajan suorituksessa olevan virheen oikaisusta. Tämä tarkoittaisi muun muassa kustannuksia, jotka palvelun järjestäjälle aiheutuisivat ostopalvelutuottajan palvelun virheellisyyden vuoksi välttämättömän uuden palvelun kuten esimerkiksi lääkärin toimenpideajan järjestämisestä. Ostopalvelutuottaja olisi velvollinen korvaamaan nämä kustannukset palvelun järjestäjälle aiheutuneiden todellisten kustannusten mukaisesti.

Pykälän 2 *momentissa* säädettäisiin takautumisoikeudesta maksuseuraamusten osalta. Jos palvelun järjestäjä olisi jättänyt asiakasmaksun perimättä taikka maksanut asiakkaalle maksun palautusta tai vahingonkorvausta palvelussa olevan virheen vuoksi, sillä olisi oikeus periä maksamansa hyvitys palvelun tuottajalta. Palvelun järjestäjän takautumisoikeus kattaisi kuitenkin vain sen määrän, jonka palvelun tuottaja olisi ollut velvollinen maksamaan asiakkaalle, jos asiakas olisi vaatinut hyvitystä suoraan palvelun tuottajalta.

7 §. Kuuleminen. Jos palvelu on järjestetty ostopalveluna ja vaatimus vahingonkorvauksesta kohdistetaan tuomioistuimessa palvelun järjestäjään, asiassa annettavalla ratkaisulla saattaa välillisesti olla vaikutusta myös palvelun tuottajaan. Palvelun järjestäjälle saattaa nimittäin osaksi oikeudenkäynnin lopputuloksesta riippuen syntyä 6 §:n mukainen takautumisoikeus suhteessa palvelun tuottajaan. Palvelun tuottajan aseman turvaamiseksi pykälässä säädettäisiin, että tuomioistuimen olisi varattava palvelun tuottajalle, jota ei ole haastettu vastaajaksi, tilaisuus tulla asiassa kuulluksi.

Jos asiakas kohdistaa hyvitysvaatimuksen tuomioistuimessa palvelun tuottajaan, on selvää, että asiassa annettava ratkaisu ei saa oikeusvoimaa suhteessa palvelun järjestäjään. Ratkaisulla ei ole edes edellä tarkoitettua välillistä vaikutusta palvelun järjestäjän asemaan, koska palvelun tuottaja vastaa aina vain omassa suorituksessaan olevasta virheestä, eikä sille näin ollen voi syntyä takautumisoikeutta suhteessa palvelun järjestäjään. Siksi ei ole tarpeen säätää palvelun järjestäjän kuulemisesta tilanteessa, jossa asiakas kohdistaa vaatimuksen palvelun tuottajaan.

8 §. Muun tahon järjestämät palvelut. Pykälän 1 momentin mukaan lain soveltamisalaan kuuluvan muun tahon tarjoaman ilmoituksen- tai luvanvaraisen palvelun suorittamiseen, viivästymisen ja virheen seuraamuksiin sekä tilaajan velvollisuuksiin sovellettaisiin kuluttajansuojalain 9 a luvun säännöksiä.

Toisin kuin julkisyhteisön järjestämiin palveluihin, laissa tarkoitetun muun tahon tarjoamiin palveluihin voidaan jo nykyisin soveltaa yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita, koska palvelun tarjoajan ja asiakkaan välillä on yleensä sopimussuhde. Nyt ehdotettavilla nimenomaisilla säännöksillä voitaisiin kuitenkin edelleen parantaa asiakkaan oikeusturvaa muun tahon ja asiakkaan tai tilaajan välisissä palvelusopimuksissa. Esimerkiksi ehdotettavasta sääntelystä poikkeavien sopimusehtojen käyttäminen asiakkaan tai tilaajan vahingoksi ei olisi enää mahdollista. Nimenomainen sääntely osaltaan selventäisi oikeustilaa ja sopimussuhteessa noudatettavia periaatteita, mistä olisi hyötyä myös palvelun tarjoajille.

Pykälän 2 momentissa säädettäisiin, että säännöksiä sovellettaessa elinkeinonharjoittajana pidettäisiin tässä laissa tarkoitettua palvelun tarjoavaa muuta tahoa sekä kuluttajana asiakasta ja tilaajaa.

Säännöksen perustelujen osalta muilta osin viitataan 1. lakiehdotuksen 9 a luvun säännöskohtaisiin perusteluihin.

9 §. Pakottavuus. Pykälässä säädettäisiin lain pakottavuudesta. Säännöksen nojalla sopimus tai muu järjestely, joka poikkeaa asiakkaansuojalain säännöksistä tilaajan tai

asiakkaan vahingoksi, olisi mitätön. Ilmaisulla ”muu järjestely” tarkoitettaisiin esimerkiksi asiakkaille yksipuolisesti ilmoitettavia palveluehtoja.

10 §. *Kuluttajaneuvonta muun tahon järjestämissä palveluissa.* Kuluttajaneuvonnasta 1 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitetun muun tahon tarjoamien palvelujen osalta säädettäisiin Kilpailu- ja kuluttajavirastosta annetun lain (661/2012) 2 a luvussa. Säännöksiä sovellettaessa elinkeinonharjoittajana pidettäisiin asiakkaansuojalaissa tarkoitettua palvelun tarjoajaa sekä kuluttajana asiakasta ja tilaajaa.

11 §. *Asian käsittelyminen kuluttajariitalautakunnassa.* Pykälässä viitattaisiin kuluttajariitalautakunnasta annettuun lakiin (8/2007), jossa säädetään asioiden käsittelystä kuluttajariitalautakunnassa. Jos palvelun tarjoaja olisi muu taho kuin julkisyhteisö, asiakkaalla ja tilaajalla olisi oikeus saattaa asia kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi siten kuin kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa säädetään.

12 §. *Voimaantulo.* Pykälässä säädettäisiin lain voimaantulosta. Lakia sovellettaisiin sen voimaantulon jälkeen järjestettäviin ja tarjottaviin palveluihin.

7.3 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista

11 §. *Maksun perimättä jättäminen ja alentaminen toimeentulon perusteella.* Pykälän otsikkoa ehdotetaan täsmennettäväksi vastaamaan tarkemmin sen sisältöä, kun maksun perimättä jättämisestä ja alentamisesta palvelun virheen perusteella ehdotetaan säädettäväksi uudessa 11 a §:ssä.

11 a §. *Maksun perimättä jättäminen ja alentaminen palvelun virheen perusteella.* Lakiin ehdotetaan lisättäväksi uusi 11 a §. Pykälän 1 momentin mukaan palvelun järjestäjä ei saisi periä asiakasmaksua alkuperäisessä palvelussaan olleen virheen oikaisemiseksi suoritettavasta uudesta palvelusta. Käytännössä tämä tarkoittaisi esimerkiksi lääkärin jälkimmäisen vastaanottokäynnin maksuttomuutta, jos uusi lääkärikäynti on tarpeellinen siksi, että ensimmäistä ei ole suoritettu riittävän ammattitaitoisesti. Virheen oikaisu olisi ensisijainen toimi. Palvelun tuottajan tai järjestäjän tulisi oikaista virhe, jos se kyseistä palvelua koskevaa erityissääntelyä noudattaen olisi mahdollista, eikä oikaisua voitaisi pitää asiakkaan näkökulmasta kohtuuttomana. Toissijaisesti, jos virheen oikaisu ei tulisi kysymykseen, palvelun järjestäjän olisi jätettävä perimättä tai palautettava virhettä vastaava osuus palvelusta peritystä maksusta asiakkaalle. Asiakas ei esimerkiksi olisi velvollinen maksamaan täyttä asiakasmaksua, jos jatkuvaluon-

teisessa asumispalvelussa häntä ei avustettaisi peseytymisessä niin usein kuin palvelun asianmukaisuutta valvovan viranomaisen näkemyksen mukaan tulisi tehdä. Asiakasmaksua tulisi tällöin alentaa virheen laatua ja laajuutta vastaavilta osin.

Pykälän 2 *momenttiin* kirjattaisiin perussäännös palvelun virheestä. Säännös vastaa 2. lakiehdotuksen 2 §:n 1 momentin 4 kohdassa ja 2 momentissa säädettyä.

Pykälän 3 *momentissa* säädettäisiin todistustaakan jakautumisesta. Säännös vastaa 2. lakiehdotuksen 4 §:n 2 momentissa säädettyä.

Pykälän 4 *momentissa* säädettäisiin vastaavasta soveltamisalan rajauksesta kuin 2. lakiehdotuksen 1 §:n 4 momentissa. Asiakasmaksujen huojennussäätelyä ei myöskään sovellettaisi julkisen vallan käyttöön. Julkisen vallan käyttöä on selostettu tarkemmin mainitun lainkohdan perusteluissa.

7.4 Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista

13 §. *Maksun perimättä jättäminen ja alentaminen.* Pykälään ehdotetaan lisättäväksi uudet 2–4 momentit.

Pykälän 2 *momentissa* säädettäisiin virhettä vastaavasta asiakasmaksun alentamisesta. Säännös vastaa 3. lakiehdotuksen 11 a §:n 1 momentin toista virkettä. Jatkuvaluonteisissa palveluissa, kuten varhaiskasvatuksessa, joista suoritetaan ainoastaan kuukausimaksu, virheen oikaiseminen tarjoamalla uusi maksuton palvelu ei tule kyseeseen. Jos palvelussa olisi virhe, asiakasmaksua tulisi tällöin alentaa virheen laatua ja laajuutta vastaavilta osin.

Pykälän 3 *momenttiin* kirjattaisiin perussäännös palvelun virheestä. Säännös vastaa 2. lakiehdotuksen 2 §:n 1 momentin 4 kohdassa ja 2 momentissa säädettyä.

Pykälän 4 *momentissa* säädettäisiin todistustaakan jakautumisesta. Säännös vastaa 2. lakiehdotuksen 4 §:n 2 momentissa säädettyä.

7.5 Perusopetuslaki

48 f §. Maksut. Pykälän 4 momentti ehdotetaan kumottavaksi. Uuteen 48 g §:n 1 momentiksi otettaisiin vastaava säännös.

48 g §. Maksun perimättä jättäminen ja alentaminen. Pykälän 1 momenttiin ehdotetaan otettavaksi voimassa olevan lain 48 f §:n 4 momentissa oleva säännös.

Pykälän 2 momentissa säädettäisiin, että aamu- ja iltapäivätoiminnasta perittävä maksu olisi jätettävä perimättä tai palautettava asiakkaalle myös, jos palvelussa olisi ollut virhe. Säännös vastaa 3. lakiehdotuksen 11 a §:n 1 momentin toista virkettä. Jatkuvaluonteisissa palveluissa, kuten koulujen aamu- ja iltapäivätoiminnassa, joista suoritetaan ainoastaan kuukausimaksu, virheen oikaiseminen tarjoamalla uusi maksuton palvelu ei tule kyseeseen. Jos palvelussa olisi virhe, asiakasmaksua tulisi alentaa virheen laatua ja laajuutta vastaavilta osin.

Pykälän 3 momenttiin kirjattaisiin perussäännös palvelun virheestä. Säännös vastaa 2. lakiehdotuksen 2 §:n 1 momentin 4 kohdassa ja 2 momentissa säädettyä.

Pykälän 4 momentissa säädettäisiin todistustaakan jakautumisesta. Säännös vastaa 2. lakiehdotuksen 4 §:n 2 momentissa säädettyä.

7.6 Laki potilaan asemasta ja oikeuksista

10 §. Muistutus. Pykälän 1–3 momentteihin ei ehdoteta tehtäväksi sisällöllisiä muutoksia.

Pykälän 4 momenttiin ehdotetaan lisättäväksi viittaukset asiakkaansuojalakiin ja kuluttajansuojalakiin. Potilasta olisi neuvottava asiakkaansuojalaissa ja kuluttajansuojalaissa säädettyjen oikeussuojakeinojen käyttämisen mahdollisuudesta, kuten näissä laeissa tarkoitetun vahingonkorvausvastuuta koskevan asian vireille panosta, jos muistutusta käsiteltäessä ilmenisi, että ne saattaisivat tulla kyseeseen. Käytännössä tämä tarkoittaisi, että asiakkaalle olisi esimerkiksi kerrottava tämän oikeudesta saatava vahingonkorvausvaatimus tuomioistuimen käsiteltäväksi.

Pykälään ehdotetaan lisättäväksi uusi 5 momentti. Sen mukaan muistutuksen käsitelijän olisi siirrettävä muistutus potilasta kuultuaan viipymättä asiakasmaksun perimisestä vastaavan kunnan tai muun tahon käsiteltäväksi, jos muistutusta käsiteltäessä ilmenisi, että tapauksessa voisi tulla kyseeseen maksuhuojennus.

7.7 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

23 §. Muistutus. Pykälän 1–3 *momentteihin* ei ehdoteta tehtäväksi sisällöllisiä muutoksia.

Pykälään ehdotetaan lisättäväksi uudet 4 ja 5 momentit. Pykälän 4 *momentissa* viitattaisiin asiakkaansuojalakiin, kuluttajansuojalakiin ja vahingonkorvauslakiin. Asiakasta olisi neuvottava asiakkaansuojalaissa, kuluttajansuojalaissa ja vahingonkorvauslaissa säädettyjen oikeussuojakeinojen käyttämisen mahdollisuudesta, kuten näissä laeissa tarkoitetun vahingonkorvausvastuuta koskevan asian vireille panosta, jos muistutusta käsiteltäessä ilmenisi, että ne saattaisivat tulla kyseeseen. Käytännössä tämä tarkoittaisi, että asiakkaalle olisi esimerkiksi kerrottava tämän oikeudesta saattaa vahingonkorvausvaatimus tuomioistuimen käsiteltäväksi.

Pykälän 5 *momentissa* säädettäisiin asian siirtämisestä maksuhuojennusmenettelyssä käsiteltäväksi. Säännös vastaa 6. lakiehdotuksen 10 §:n 5 momentissa säädettyä.

7.8 Varhaiskasvatuslaki

54 §. Muistutus ja kantelu. Pykälän 1–4 *momentteihin* ei ehdoteta tehtäväksi sisällöllisiä muutoksia. Pykälään ehdotetaan lisättäväksi uudet 5 ja 6 momentit. Pykälän 5 *momentissa* viitattaisiin asiakkaansuojalakiin, kuluttajansuojalakiin ja vahingonkorvauslakiin. Asiakasta olisi neuvottava asiakkaansuojalaissa, kuluttajansuojalaissa ja vahingonkorvauslaissa säädettyjen oikeussuojakeinojen käyttämisen mahdollisuudesta, kuten näissä laeissa tarkoitetun vahingonkorvausvastuuta koskevan asian vireille panosta, jos muistutusta käsiteltäessä ilmenisi, että ne saattaisivat tulla kyseeseen. Käytännössä tämä tarkoittaisi, että asiakkaalle olisi esimerkiksi kerrottava tämän oikeudesta saattaa vahingonkorvausvaatimus tuomioistuimen käsiteltäväksi.

Pykälän 6 *momentissa* säädettäisiin asian siirtämisestä maksuhuojennusmenettelyssä käsiteltäväksi. Säännös vastaa 6. lakiehdotuksen 10 §:n 5 momentissa säädettyä.

7.9 Laki kuluttajariitalautakunnasta

2 §. Lautakunnan toimivalta. Pykälään ehdotetaan lisättäväksi uusi 1 a kohta. Lautakunnan tehtäviin lisättäisiin ratkaisusuositusten antaminen asiakkaan tai tilaajan sekä

muun tahon kuin elinkeinonharjoittajan tai julkisyhteisön henkilöpalvelua koskevaan sopimukseen liittyvistä erimielisyyksistä. Säännöksen mukaan lautakunnan tulisi antaa ratkaisusuosituksia asiakkaansuojalain 1 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitetun tahon sekä palvelun asiakkaan tai tilaajan välisissä henkilöpalveluja koskevissa asioissa, joita palvelun asiakkaat tai tilaajat saattavat lautakunnan käsiteltäviksi.

7.10 Laki Kilpailu- ja kuluttajavirastosta

16 a §. *Kuluttajaneuvonnan sisältö.* Pykälän uuden 2 momentin mukaan säännöksiä sovellettaisiin elinkeinonharjoittajana pidettävään asiakkaansuojalaissa tarkoitettuun palvelun tarjoajaan sekä kuluttajana pidettävään asiakkaaseen ja tilaajaan.

8 Voimaantulo

Täydennetään lakiehdotuksia ja perusteluja voimaantulon osalta esityksen jatkovalmisteluvaiheessa.

9 Suhde perustuslakiin ja säätämisyjärjestys

Täydennetään perusteluja täältä osin esityksen jatkovalmisteluvaiheessa.

Ponsi

Edellä esitetyn perusteella annetaan eduskunnan hyväksyttäväksi seuraavat lakiehdotukset:

Lakiehdotukset

1.

Laki

kuluttajansuojalain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
muutetaan kuluttajansuojalain (38/1978) 12 luvun 1 §, sellaisena kuin se on
laissa 16/1994, sekä
lisätään lakiin uusi 9 a luku seuraavasti:

9 a luku

Eräät henkilöön kohdistuvat palvelut

Yleiset säännökset

1 §

Soveltamisala

Tätä lukua sovelletaan eräisiin henkilöön kohdistuviin palveluihin, joita elinkei-
nonharjoittaja (toimeksisaaja) suorittaa kuluttajan (tilaaja) kanssa tehdyn sopi-
muksen perusteella, jollei palvelua koskevista muista säännöksistä muuta johdu.
Henkilöön kohdistuvilla palveluilla tarkoitetaan terveyspalveluja, sosiaalipalve-
luja, liikunta- ja muita hyvinvointipalveluja, elämys- ja juhlapalveluja, ravintola-
palveluja, taksiliikenteen palveluja, ulkonäköön kohdistuvia palveluja, harrastus-
kursseja sekä varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluja.

Jos palvelu suoritetaan muulle henkilölle kuin tilaajalle, myös tähän henkilöön
sovelletaan, mitä luvun 2–6, 8, 11–13, 15–19, 21–24, 27 ja 28 §:ssä, 29 §:n 3 ja
4 momentissa, 30 §:ssä sekä 32–34 §:ssä säädetään tilaajasta.

2 §

Pakottavuus

Sopimusehto, joka poikkeaa tämän luvun säännöksistä tilaajan vahingoksi, on
mitätön, jollei jäljempänä toisin säädetä.

Yleisiä säännöksiä toimeksisaajan suorituksesta

3 §

Palvelun suorittamisen ajankohta

Jollei ole sovittu, että palvelu on suoritettava määrättyinä ajankohtana, määrättyyn ajankohtaan mennessä taikka vaadittaessa tai viipymättä, se on suoritettava palvelun laatu ja muut olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa.

4 §

Palvelun suoritustapaa ja laatua koskevat vaatimukset

Palvelu on suoritettava ammattitaitoisesti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon tilaajan edut.

Palvelun ja siinä käytettävien aineiden ja tarvikkeiden tulee vastata laissa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia. Lisäksi, jollei toisin ole sovittu, palvelun on vastattava ominaisuuksiltaan sitä, mitä tilaajalla yleensä on sellaisen palvelun yhteydessä aiheutta olettaa. Jos toimeksisaajan on hankittava palvelun suorittamisessa tarvittavia aineita ja tarvikkeita eikä toisin ole sovittu, myös niiden on oltava ominaisuuksiltaan tavanomaisen hyvää laatua.

5 §

Neuvontavelvollisuus

Jos sopimusta tehtäessä tai sen jälkeen osoittautuu, että palvelu ei ilmeisesti olisi tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen ottaen huomioon palvelun hinta, palveluun liittyvät riskit tai muut erityiset seikat, toimeksisaajan on viipymättä ilmoitettava siitä tilaajalle. Toimeksisaajan on ilmoitettava tilaajalle myös, jos palvelu ilmeisesti tulee selvästi kalliimmaksi kuin tilaaja on kohtuudella voinut odottaa.

Toimeksisaaja ei saa suorittaa palvelua, ellei tilaaja 1 momentissa tarkoitetun ilmoituksen saatuaan nimenomaisesti ilmoita joka tapauksessa haluavansa palvelun suoritetuksi. Jos asia ilmenee vasta palvelua suoritettaessa eikä tilaajalta palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen voida pyytää lupaa suorituksen jatkamiseen, toimeksisaaja saa jatkaa suoritusta, jos hänellä on erityistä syytä olettaa, että tilaaja kuitenkin haluaa palvelun suoritettavaksi.

6 §

Lisätoimenpiteet

Jos palvelua suoritettaessa ilmenee tarvetta toimeksiantoon kuulumattomaan toimenpiteeseen, joka on tarkoituksenmukaista suorittaa samassa yhteydessä (lisätoimenpide), toimeksisaaja saa suorittaa lisätoimenpiteen vain, jos tilaaja on antanut siihen luvan.

Jos tilaajalta ei palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen voida pyytää lupaa lisätoimenpiteeseen palvelua suoritettaessa, toimeksisaaja saa kuitenkin ilman tilaajan lupaa suorittaa sellaisen lisätoimenpiteen, jota ei voida lykätä aiheuttamatta vaaraa henkilön terveydelle taikka hyvinvoinnille. Toimeksisaaja saa suorittaa myös muun lisätoimenpiteen, jos toimeksisaajalla on erityinen syy olettaa, että tilaaja haluaa toimenpiteen suoritetuksi samassa yhteydessä ja siitä perittävät kustannukset ovat vähäiset suhteessa palvelun sovittuun hintaan.

Seuraamukset palvelun viivästymisestä

7 §

Oikeus pidättyä maksusta

Tilaajalla on toimeksisaajan viivästyksen perusteella oikeus pidättyä maksamasta palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on viivästyksen perusteella oikeus.

8 §

Tilaajan oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä

Palvelun suorittamisen viivästyessä tilaajalla on oikeus vaatia toimeksisaajalta sopimuksen täyttämistä. Toimeksisaaja ei kuitenkaan ole velvollinen täyttämään sopimusta, jos sille on olemassa este, jota toimeksisaaja ei voi voittaa, tai jos sopimuksen täyttäminen edellyttäisi uhrauksia, jotka ovat kohtuuttomia verrattuna sopimuksen täyttämisen merkitykseen tilaajalle.

Jos este tai epäsuhde lakkaa kohtuullisessa ajassa, tilaaja saa kuitenkin vaatia, että toimeksisaaja täyttää sopimuksen.

Tilaaja menettää oikeutensa vaatia sopimuksen täyttämistä, jos hän viivyttlee kohtuuttoman kauan vaatimuksen esittämisessä.

9 §

Hinnanalennus

Jos kertasuoritteisen palvelun suoritusajankohdasta on sovittu ja palvelu annetaan viivästyneenä, tilaajalla on oikeus vaatia toimeksisaajalta viivästystä vastaavaa hinnanalennusta, jos viivästys palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen ei ole vähäinen.

10 §

Sopimuksen purku

Tilaaja saa purkaa sopimuksen toimeksisaajan viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen olennainen.

Jos tilaaja on asettanut toimeksisaajalle määrätyn lisääjän palvelun suorittamista varten eikä se ole kohtuuttoman lyhyt, tilaaja saa niin ikään purkaa sopimuksen, jollei palvelua suoriteta lisääjän kuluessa. Asetetun lisääjän kuluessa tilaaja saa purkaa sopimuksen vain, jos toimeksisaaja ilmoittaa, ettei hän täytä sopimusta tämän ajan kuluessa. Milloin tilaaja ei ole asettanut toimeksisaajalle lisääjää, hän saa purkaa sopimuksen, jos palvelua ei suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän vaati sopimuksen täyttämistä.

Jos on painavia syitä olettaa, että palvelu viivästyy olennaisesti, tilaaja saa purkaa sopimuksen heti.

Jos huomattava osa palvelusta on suoritettu, tilaajalla on oikeus purkaa sopimus vain siltä osin kuin palvelu on suoritamatta. Jos palvelun tarkoitus viivästyksen vuoksi jää olennaisesti saavuttamatta, tilaajalla on kuitenkin oikeus purkaa sopimus kokonaisuudessaan. Jos suoritusta ei voida tällöin palauttaa, tilaajan on maksettava toimeksisaajalle korvaus, joka vastaa suorituksen arvoa tilaajalle.

11 §

Oikeus vahingonkorvaukseen

Tilaajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii toimeksisaajan viivästyksen vuoksi, jollei toimeksisaaja osoita, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa. Korvausvelvollisuus käsittää viivästyksestä tilaajalle aiheutuneen henkilö-, esine- ja varallisuusvahingon.

Jos viivästys johtuu henkilöstä, jota toimeksisaaja on käyttänyt apunaan sopimuksen tai sen osan täyttämiseksi, toimeksisaaja vapautuu vahingonkorvausvelvollisuudesta vain, jos myös mainittu henkilö olisi 1 momentin mukaan vapaa vastuusta. Sama on voimassa, jos viivästys johtuu toimeksisaajan tavarantoimittajasta tai muusta aiemmasta myyntiportaasta.

Toimeksisaajan viivästyksen perusteella suoritettavaa vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon viivästyksen syy, tilaajan mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, vahingon aiheuttajan mahdollisuudet ennakoida ja ehkäistä vahingon syntyminen sekä muut seikat.

Henkilövahingon osalta korvausta ei voida kuitenkaan sovitella vahinkoa kärsineen oman myötävaikutuksen perusteella, ellei vahinkoa kärsineen menettely ole ollut tahallista tai törkeän huolimattontaa.

12 §

Henkilövahingon korvaaminen

Korvaus toimeksisaajan viivästyksestä aiheutuvasta henkilövahingosta määrätään soveltaen vahingonkorvauslain (412/1974) 5 luvun 2, 2 a–2 d, 3, 4, 7 ja 8 §:n sekä 7 luvun 3 §:n säännöksiä.

13 §

Esine- ja varallisuusvahingon korvaaminen

Korvaus toimeksisaajan viivästyksestä aiheutuvasta esinevahingosta määrätään soveltaen vahingonkorvauslain 5 luvun 5 §:n säännöksiä, jollei 3 momentista muuta johdu.

Samanlainen oikeus korvaukseen esine- ja varallisuusvahingosta kuin tilaajalla 11 §:n mukaan on hänen perheenjäsenellään, joka kärsii viivästyksen vuoksi vahinkoa.

Tilaajalle tai tämän perheenjäsenelle aiheutuvan välillisen esine- ja varallisuusvahingon toimeksisaaja on velvollinen korvaamaan vain, jos viivästys tai vahinko johtuu huolimattomuudesta hänen puoleltaan. Välillisenä vahinkona pidetään:

1) tulon menetystä, joka tilaajalle aiheutuu viivästyksen tai siitä johtuvien toimenpiteiden vuoksi;

2) vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta.

Jos 3 momentissa tarkoitettua vahinkoa aiheutuu muunlaisen vahingon rajoittamisesta, sitä ei kuitenkaan tältä osin pidetä välillisenä vahinkoa.

14 §

Ilmoitus sopimuksen purkamisesta ja hinnanalennus- tai vahingonkorvausvaatimuksesta

Jos palvelu on suoritettu viivästyneenä, tilaaja ei saa purkaa sopimusta, vaatia hinnanalennusta eikä vahingonkorvausta viivästyksen vuoksi, ellei hän kohtuullisessa ajassa suorituksen päättymisestä ilmoita toimeksisaajalle, että hän purkaa sopimuksen taikka vaatii hinnanalennusta tai vahingonkorvausta. Jos tilaaja purkaa sopimuksen, hän ei kuitenkaan ole velvollinen erikseen ilmoittamaan vahingonkorvausvaatimuksesta.

Palvelun ominaisuudet ja virhe

15 §

Yleinen virhesäännös

Palvelussa on virhe, jos se ei vastaa sovittua taikka jos se ei täytä suoritustavaltaan tai laadultaan 4 §:ssä säädettyjä vaatimuksia. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti ja että palvelussa käytetyt aineet ja tarvikkeet täyttävät 4 §:n 2 momentin vaatimukset, on toimeksisaajalla.

16 §

Tiedot palvelusta

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka toimeksisaaja on ennen sopimuksen tekoa antanut palvelun sisällöstä taikka sen suorittamisesta tai laadusta ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen tilaajan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen tilaajan päätöksentekoon.

Palvelussa on myös virhe, jollei se vastaa sellaisia 1 momentissa tarkoitettuja tietoja, joita joku muu kuin toimeksisaaja on aikaisemmassa myyntiportaassa tai toimeksisaajan lukuun ennen sopimuksentekoa antanut palvelua markkinoitessa. Palvelua ei kuitenkaan pidetä virheellisenä, jos tiedot on ajoissa selkeällä tavalla oikaistu. Toimeksisaaja ei vastaa tässä momentissa tarkoitettua virheestä myöskään, jos hän ei ollut eikä hänen olisi pitänytkaan olla selvillä annetuista tiedoista.

Palvelussa on niin ikään virhe, jos toimeksisaaja on laiminlyönyt antaa tilaajalle tiedon sellaisesta 1 momentissa tarkoitettua seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta tilaaja perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon. Samoin palvelussa on virhe, jos toimeksisaaja on laiminlyönyt antaa 5 §:n 1 momentissa tarkoitettua ilmoituksen tilaajalle.

17 §

Palvelua koskeva takuu

Palvelua koskevaan takuuseen sovelletaan vastaavasti, mitä 5 luvun 15 a ja 15 b §:ssä säädetään.

Virheen seuraamukset

18 §

Virheilmoitus

Tilaaja ei saa vedota palvelun virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä toimeksisaajalle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen ja siitä aiheutuneen vahinkoseurauksen tai hänen olisi ne pitänyt havaita. Virheilmoitus voidaan myös tehdä elinkeinonharjoittajalle, joka on välittänyt palvelun tilaajalle tai sitoutunut vastaamaan sen ominaisuuksista.

Tilaaja saa 1 momentin estämättä vedota virheeseen, jos:

- 1) toimeksisaaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti;
- 2) virhe perustuu siihen, että palvelu ei vastaa laissa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia; tai
- 3) virhe perustuu siihen, että palvelun tulos muuten on henkilön terveydelle tai hyvinvoinnille vaarallinen.

Tilaajalla on virheen perusteella oikeus pidättyä maksamasta palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen perusteella oikeus.

19 §

Virheen oikaisu

Tilaajalla on oikeus vaatia, että toimeksisaaja korjaa virheen tai uusii suorituksen ilman, että tilaajalle aiheutuu siitä lisäkustannuksia. Toimeksisaaja ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuisi hänelle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

Vaikka tilaaja ei vaatisi virheen korjaamista tai suorituksen uusimista, toimeksisaaja saa omalla kustannuksellaan suorittaa tällaisen oikaisun, jos hän tilaajan ilmoittaessa virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen. Tilaaja saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos kieltäytymiseen on perusteltu syy.

Toimeksisaaja ei saa vedota siihen, ettei hän ole saanut tilaisuutta 2 momentissa tarkoitettuun virheen oikaisuun, jos tilaaja on korjauttanut virheen eikä olosuhteet huomioon ottaen voida kohtuudella edellyttää, että tilaaja olisi jäänyt odottamaan oikaisua toimeksisaajan puolelta. Samoin toimeksisaaja ei saa vedota siihen, ettei hänelle ole annettu tilaisuutta virheen oikaisuun, jos tilaajalla olisi ollut 2 momentissa tarkoitettu perusteltu syy kieltäytyä virheen oikaisusta toimeksisaajan toimesta.

20 §

Hinnanalennus ja sopimuksen purku

Jollei virheen korjaaminen tai uusi suoritus tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja on ilmoittanut virheestä, tilaaja saa vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta.

Jos on painavia syitä olettaa, että palvelussa tulee olemaan olennainen virhe, tilaaja saa purkaa sopimuksen siltä osin kuin palvelu on vielä suorittamatta.

Siltä osin kuin palvelu on suoritettu, tilaaja saa 1 momentissa mainituissa olosuhteissa purkaa sopimuksen, jos muuta seuraamusta ei voida pitää hänen kannaltaan kohtuullisena. Jos suoritusta ei voida tällöin palauttaa, tilaajan on maksettava toimeksisaajalle korvaus, joka vastaa suorituksen arvoa tilaajalle.

21 §

Oikeus vahingonkorvaukseen

Tilaajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii palvelussa olevan virheen vuoksi. Korvausvelvollisuus käsittää virheestä tilaajalle aiheutuneen henkilö-, esine- ja varallisuusvahingon.

Virheen perusteella suoritettavaa vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon virheen syy, vastapuolen mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, vahingon aiheuttajan mahdollisuudet ennakoida ja ehkäistä vahingon syntyminen sekä muut seikat.

Henkilövahinkojen osalta korvausta ei voida kuitenkaan sovitella vahinkoa kärsineen oman myötävaikutuksen perusteella, ellei vahinkoa kärsineen menettely ole ollut tahallista tai törkeän huolimattontta.

22 §

Henkilövahingon korvaaminen

Korvaus palvelussa olevasta virheestä aiheutuvasta henkilövahingosta määrätään soveltaen vahingonkorvauslain 5 luvun 2, 2 a–2 d, 3, 4, 7 ja 8 §:n sekä 7 luvun 3 §:n säännöksiä.

23 §

Esine- ja varallisuusvahingon korvaaminen

Korvaus palvelussa olevasta virheestä aiheutuvasta esinevahingosta määrätään soveltaen vahingonkorvauslain 5 luvun 5 §:n säännöksiä, jollei 3 momentista muuta johdu.

Samanlainen oikeus korvaukseen esine- ja varallisuusvahingosta kuin tilaajalla 21 §:n mukaan on hänen perheenjäsenellään, joka kärsii virheen vuoksi vahinkoa.

Edellä 13 §:n 3 ja 4 momentissa tarkoitetun välillisen vahingon, joka aiheutuu palvelun virheestä, toimeksisaaja on kuitenkin velvollinen korvaamaan vain, jos virhe tai vahinko johtuu huolimattomuudesta hänen puoleltaan.

24 §

Muun kuin toimeksisaajan vahingonkorvausvelvollisuus

Mitä 5 luvun 22 §:ssä säädetään, sovelletaan vastaavasti, kun kysymyksessä on tässä luvussa tarkoitettu palvelu.

Tilaajan velvollisuudet ja tilaajan sopimusrikkomuksen seuraamukset

25 §

Palvelun hinta

Tilaajan on maksettava palvelusta sovittu hinta tai, jos täsmällisestä hinnasta ei ole sovittu, ennalta sovittujen hinnan määräytymisperusteiden mukaisesti laskettu hinta. Jollei palvelun hinnasta tai sen määräytymisperusteista ole sovittu, tilaajan on maksettava hinta, joka on kohtuullinen ottaen huomioon palvelun si-

sältö, laajuus, laatu, taloudellisesti tarkoituksenmukainen suoritustapa, sopimuksentekoaikajankohdan käypä hinta tai hinnan laskemistapa sekä muut olosuhteet.

Jos toimeksisaaja on tilaajan pyynnöstä antanut arvion palvelusta perittävästä kokonaishinnasta, lopullinen hinta saa ylittää arvion enintään 15 prosentilla. Toimeksisaaja saa periä tilaajalta hinta-arvion ylittävän hinnanosan vain, jos arvion ylittämiseen on perusteltu syy ja arvion antamisen yhteydessä tilaajalle on selkeästi ilmoitettu mahdollisesta velvollisuudesta joutua maksamaan hinta-arviota suurempi hinta.

26 §

Maksuajankohta

Tilaajan on maksettava palvelun hinta sovittuna ajankohtana. Jollei hinnan maksuajankohtaa ole sovittu, tilaajan on maksettava hinta toimeksisaajan sitä vaatiessa, ei kuitenkaan ennen kuin palvelu on suoritettu.

Jollei palvelun täsmällisestä hinnasta ole sovittu, toimeksisaajan on tilaajan pyynnöstä annettava tilaajalle selvitys suorituksen sisällöstä ja siitä, miten palvelun hinta on määräytynyt. Jos lopullinen hinta ylittää annetun hinta-arvion, selvitys on annettava kirjallisesti ja siinä on mainittava myös syy, jonka vuoksi hinta-arvio on ylittynyt. Tilaaja, joka on pyytänyt selvitystä ilman aiheetonta viivytystä palvelun tultua suoritetuksi tai tilaajan saatua suoritetusta palvelusta laskun, on velvollinen maksamaan palvelun hinnan vasta selvityksen saatuaan.

27 §

Palvelun peruuttaminen

Jos tilaaja rikkoo sopimuksen peruuttamalla palvelun tai palvelun osan ennen sen suoritusta, toimeksisaajalla on oikeus korvaukseen 30 tai 31 §:n mukaisesti. Toimeksisaajalla on oikeus 30 §:n 2 ja 3 momentin tai 31 §:n mukaiseen korvaukseen edellyttäen, että tilaajalle on ennen palvelua koskevan sopimuksen tekemistä kerrottu palvelun peruuttamisen seuraamuksista ja korvauksen määräytymisperusteista taikka perittävästä vakiokorvauksesta.

28 §

Toimeksisaajan oikeus pidättyä suorituksesta

Jos palvelun hinta tai osa siitä on maksettava ennen palvelun suorittamista, mutta maksu viivästyy, toimeksisaajalla on oikeus pidättyä suorituksesta, kunnes hän saa maksun. Jos sopimuksen suorittaminen edellyttää tilaajan myötävaikutusta, toimeksisaajalla on oikeus pidättyä suorituksesta siihen saakka, kunnes tilaaja täyttää sopimuksen mukaisen myötävaikutusvelvollisuutensa. Suorituksen keskeyttämisestä on viipymättä ilmoitettava tilaajalle.

Toimeksisaajalla, joka tämän pykälän mukaisesti keskeyttää suorituksen, on oikeus korvaukseen siitä aiheutuneista ylimääräisistä kustannuksista.

29 §

Toimeksisaajan oikeus purkaa sopimus

Jos tilaaja viivästyy palvelun hinnan tai sen osan maksamisessa ja sopimusrikkomus on olennainen, toimeksisaaja saa purkaa sopimuksen siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu.

Jos toimeksisaaja on asettanut palvelun hinnan maksamiselle määrätyn lisäajan, joka ei ole kohtuuttoman lyhyt, eikä tilaaja suorita maksua lisäajan kuluessa, toimeksisaaja saa niin ikään purkaa sopimuksen siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu. Asetetun lisäajan kuluessa toimeksisaaja saa purkaa sopimuksen vain, jos tilaaja ilmoittaa, ettei hän suorita maksua tämän ajan kuluessa.

Toimeksisaajalla on oikeus purkaa sopimus 1 ja 2 momentissa säädetyin edellytyksin myös, jos tilaaja laiminlyö myötävaikuttaa sopimuksen täyttämiseen siten kuin palvelun suorittaminen edellyttää.

Jos on käynyt selväksi, että tilaaja tulee syyllistymään olennaiseen sopimusrikkomukseen, toimeksisaajalla on oikeus purkaa sopimus heti.

30 §

Toimeksisaajan oikeus korvaukseen

Jos toimeksisaaja purkaa sopimuksen tai jos tilaaja rikkoo sopimuksen peruuttamalla palvelun, toimeksisaajalla on oikeus vastikkeeseen jo suoritetusta palvelun osasta.

Toimeksisaajalla on lisäksi oikeus korvaukseen muista kustannuksista, joita hänelle on aiheutunut sopimuksen täyttämisestä ja jotka todennäköisesti jäävät hyödyttömiksi, sekä sopimuksen purkamisen tai peruutuksen vuoksi aiheutuvista erityisistä kustannuksista.

Muusta vahingosta toimeksisaajalla on oikeus saada korvaus, joka on kohtuullinen ottaen huomioon palvelun hinta, sopimuksen purkamisen tai peruutuksen ajankohta, sopimuksen täyttämiseksi suoritettut toimenpiteet sekä muut seikat.

31 §

Vakiokorvaus

Osapuolet voivat sopia, että 30 §:ssä tarkoitettujen korvausten sijaan toimeksisaajalla on tilaajan peruuttaessa palvelun oikeus saada ennalta sovittu vakiokorvaus, joka on kohtuullinen ottaen huomioon palvelun hinta, peruutuksen ajankohta, sopimuksen täyttämiseksi suoritettut toimenpiteet sekä muut seikat.

32 §

Tilaajan vapautuminen korvausvelvollisuudesta

Toimeksisaajalla ei ole oikeutta 30 §:n 3 momentissa tai 31 §:ssä tarkoitettuihin korvauksiin, jos palvelun peruuttaminen johtuu yleisen liikenteen keskeytyksestä tai muusta esteestä, jota tilaaja tai muu henkilö, jolle palvelu on tarkoitettu suorittaa, ei kohtuudella ole voinut välttää eikä voittaa. Jos toimeksisaaja menettää tämän momentin perusteella oikeuden 31 §:n mukaiseen vakiokorvaukseen, toimeksisaajalla on kuitenkin oikeus 30 §:n 1 momentin mukaiseen vastikkeeseen.

Tilaajan 30 §:n 2 momentin mukaisesti maksettavaksi tulevaa korvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon sopimusrikkomuksen syy, sopijapuolten varallisuusolot, palvelun hinta sekä muut seikat.

33 §

Materiaalintoimittajan virhevastuu

Tilaajalla on oikeus kohdistaa palveluksen suorittamisessa käytetyn aineen tai tarvikkeen virheestä johtuva, tämän luvun säännösten mukainen vaatimuksensa myös elinkeinonharjoittajaan, joka aikaisemmassa myyntiportaassa on luovuttanut aineen tai tarvikkeen jälleenmyyntiä varten.

Tilaajalla ei kuitenkaan ole 1 momentin mukaista oikeutta:

- 1) jos virhe on syntynyt kyseisestä aineen tai tarvikkeen toimittajasta riippumattomasta syystä sen jälkeen, kun hän luovutti aineen tai tarvikkeen edelleen;
- 2) siltä osin kuin vaatimus perustuu muun kuin kyseisen aineen tai tarvikkeen toimittajan antamaan sitoumukseen, joka asettaa tilaajan parempaan asemaan kuin tämän luvun säännökset ilman mainittua sitoumusta; eikä
- 3) siltä osin kuin vaatimus koskee hinnanalennusta tai palvelun hinnan palauttamista ja ylittää määrältään sen, mitä kyseisen aineen tai tarvikkeen toimittajan oma sopijapuoli olisi voinut vaatia samalla perusteella, jos näiden välisen sopimuksen mahdollisia rajoittavia ehtoja ei oteta huomioon.

Tilaaja menettää oikeutensa esittää vaatimuksia tämän pykälän nojalla, jollei hän ilmoita virheestä aineen tai tarvikkeen toimittajalle tai tämä saa tietoa myöhemmälle myyntiportaalle tehdystä virheilmoituksesta kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja havaitsi virheen ja siitä aiheutuneen vahinkoseurauksen tai hänen olisi pitänyt se havaita ja hänellä on käytettävissään vaatimuksen esittämiseksi tarvittavat tiedot aineen tai tarvikkeen toimittajasta. Tilaaja saa kuitenkin tämän momentin estämättä vedota virheeseen, jos asianomainen aineen tai tarvikkeen toimittaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti taikka jos kysymyksessä on 18 §:n 2 momentin 2 tai 3 kohdassa tarkoitettu virhe.

34 §

Muun elinkeinonharjoittajan virhevastuu

Jos toimeksisaaja on käyttänyt apunaan toista elinkeinonharjoittajaa palvelun suorittamisessa ja tämän elinkeinonharjoittajan suorittamassa palvelun osassa on virhe, tilaajalla on oikeus kohdistaa virheeseen perustuva, tämän luvun säännösten mukainen vaatimuksensa myös mainittuun elinkeinonharjoittajaan.

Tilaajalla ei kuitenkaan ole 1 momentin mukaista oikeutta:

- 1) jos virhe on syntynyt kyseisestä elinkeinonharjoittajasta riippumattomasta syystä sen jälkeen, kun hän luovutti suorituksensa;
- 2) siltä osin kuin vaatimus perustuu muun kuin kyseisen elinkeinonharjoittajan antamaan sitoumukseen, joka asettaa tilaajan parempaan asemaan kuin tämän luvun säännökset ilman mainittua sitoumusta; eikä
- 3) siltä osin kuin vaatimus koskee hinnanalennusta tai palvelun hinnan palauttamista ja ylittää määrältään sen, mitä kyseisen elinkeinonharjoittajan oma sopijapuoli olisi voinut vaatia samalla perusteella, jos näiden välisen sopimuksen mahdollisia rajoittavia ehtoja ei oteta huomioon.

Tilaaja menettää oikeutensa esittää vaatimuksia tämän pykälän nojalla, jollei hän ilmoita virheestä asianomaiselle elinkeinonharjoittajalle tai tämä saa tietoa toimeksisaajalle tehdystä virheilmoituksesta kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja havaitsi virheen ja siitä aiheutuneen vahinkoseurauksen tai hänen olisi pitänyt se havaita ja hänellä oli käytettävissään vaatimuksen esittämiseksi tarvittavat tiedot elinkeinonharjoittajasta. Tilaaja saa kuitenkin tämän momentin estämättä vedota virheeseen, jos asianomainen elinkeinonharjoittaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti taikka jo kysymyksessä on 18 §:n 2 momentin 2 tai 3 kohdassa tarkoitettu virhe.

12 luku

Erinäisiä säännöksiä

1 §

Kulutushyödykkeen välittäjän vastuu

Elinkeinonharjoittaja, joka välittää kulutushyödykettä koskevan sopimuksen hyödykkeen tarjoajan lukuun, vastaa hyödykkeen hankkivalle kuluttajalle sopimuksen täyttämisestä 5, 8 ja 9 a luvun sekä kauppalain 41 §:n mukaisesti. Tällaista vastuuta ei kuitenkaan synny, jos välittäjä toimii toisen elinkeinonharjoittajan lukuun ja kuluttaja on sopimusta tehtäessä selvillä tästä sekä tämän seikan vaikutuksesta hänen oikeuksiinsa sekä siitä, kuka hänen sopimusosapuolensa on kulutushyödykettä koskevassa sopimuksessa.

Välittäjän vastuu ei rajoita kuluttajan oikeuksia suhteessa toiseen sopijapuooleen.

Kiinteistönvälittäjän vastuusta on voimassa, mitä siitä on erikseen säädetty.

Tämä laki tulee voimaan _____ päivänä _____ kuuta 20 ____.

Ennen tämän lain voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin sovelletaan ennen tämän lain voimaantuloa voimassa ollutta lakia.

2.

Laki

asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämissä sekä muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa

Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetään:

1 §

Soveltamisala

Tässä laissa säädetään asiakkaansuojasta eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa, jotka:

- 1) kunta, kuntayhtymä, valtio, Kansaneläkelaitos, yliopisto tai ammattikorkeakoulu järjestää joko tuottamalla ne itse tai hankkimalla ne ostopalveluna; taikka
- 2) tarjoaa muu taho, jos kysymys on palvelutoiminnasta, jonka aloittaminen tai harjoittaminen edellyttää viranomaisen myöntämää lupaa tai muuta vastaavaa hyväksymistä taikka viranomaiselle tehtävää ilmoitusta.

Tätä lakia sovellettaessa 1 momentin 1 kohdassa tarkoitettuihin kunnan itse järjestämiin palveluihin rinnastetaan kuntalain (410/2015) 8 §:ssä tarkoitetulla tavalla kuntien yhteistoiminnassa järjestämät palvelut sekä Kansaneläkelaitoksen ostopalveluna järjestämiin palveluihin korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta annetun lain (695/2019) 6–9 §:ssä tarkoitetulla tavalla Kansaneläkelaitoksen järjestämät ja Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön tuottamat palvelut.

Jos palvelun järjestäjä tai tarjoaja tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti tarjoaa palveluita vastiketta vastaan hankittaviksi, sovelletaan kuitenkin kuluttajansuojalakia (38/1978). Palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä palveluissa sovelletaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annettua lakia (569/2009).

Tätä lakia ei sovelleta palvelun myöntämiseen eikä muuhun toimintaan, jota on pidettävä julkisen vallan käyttämisenä.

2 §

Määritelmät

Tässä laissa tarkoitetaan:

- 1) eräillä henkilöön kohdistuvilla palveluilla kuluttajansuojalain 9 a luvun 1 §:ssä tarkoitettuja palveluja;
 - 2) asiakkaalla luonnollista henkilöä, jolle palvelua tarjotaan taikka joka käyttää sitä tai on muutoin sen kohteena;
 - 3) tilaajalla henkilöä, joka on tehnyt sopimuksen palvelun suorittamisesta palvelun järjestäjän, tarjoajan tai tuottajan kanssa;
 - 4) virheellä sitä, että palvelua ei suoriteta laissa säädettyjen tai viranomaisen asettamien vaatimusten taikka ostopalvelusopimuksen tai muun vastaavan järjestelyn mukaisesti sekä muutoin ammattitaitoisesti ja huolellisesti;
 - 5) ostopalvelulla palvelua, jonka palvelun järjestäjä hankkii julkiselta tai yksityiseltä palvelun tuottajalta;
 - 6) ostopalvelusopimuksella palvelun järjestäjän ja palvelun tuottajan välistä sopimusta tai muuta vastaavaa järjestelyä, joka koskee ostopalvelun hankkimista.
- Virheenä ei pidetä ainoastaan henkilöstömitoituksesta tai henkilöstön koulutusvaatimuksesta poikkeamista.

3 §

Markkinointi ja menettelyt asiakassuhteessa

Tämän lain soveltamisalaan kuuluvan 1 §:n 1 momentin 1 kohdan mukaisen tahon järjestämän palvelun markkinointiin ja menettelyyn asiakassuhteessa sovelletaan kuluttajansuojalain 2 luvun 1—8, 9, 14, 16, 17, 19 ja 20 §:n säännöksiä.

Tämän lain soveltamisalaan kuuluvan 1 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisen tahon tarjoaman palvelun markkinointiin ja menettelyyn asiakassuhteessa sovelletaan kuluttajansuojalain 2 luvun säännöksiä.

Säännöksiä sovellettaessa elinkeinonharjoittajana pidetään tässä laissa tarkoitettua palvelun järjestäjää, tarjoajaa ja tuottajaa sekä kuluttajana asiakasta ja tilaajaa.

4 §

Palvelun virheen seuraamukset julkisyhteisön järjestämissä palveluissa

Tämän lain soveltamisalaan kuuluvan kunnan, kuntayhtymän tai valtion järjestämän palvelun asiakasmaksun perimättä jättämisestä, alentamisesta ja palauttamisesta palvelun virheen perusteella säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 11 a §:ssä, varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista annetun lain (1503/2016) 13 §:ssä sekä perusopetuslain (628/1998) 48 g §:ssä. Tässä momentissa tarkoitettuja säännöksiä sovelletaan myös silloin, kun asiakas maksaa asiakasmaksun tai muun vastaavan palvelusta perittävän maksun palvelun tuottajalle.

Asiakkaalla on oikeus saada palvelun järjestäjältä korvaus palvelussa olleesta virheestä aiheutuneesta vahingosta. Palvelun järjestäjällä on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laissa säädettyjen tai viranomaisen asettamien vaatimusten taikka ostopalvelusopimuksen tai muun vastaavan järjestelyn mukaisesti sekä muutoin ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Korvausvelvollisuus käsittää virheestä asiakkaalle ja tilaajalle aiheutuneen henkilö-, esine- ja varallisuusvahingon. Kuluttajansuojalain 9 a luvun 13 §:n 3 momentissa tarkoitetun välillisen esine- ja varallisuusvahingon palvelun järjestäjä on kuitenkin velvollinen korvaamaan vain, jos virhe tai vahinko johtuu huolimattomuudesta sen puolella tai ostopalvelua käytettäessä palvelun tuottajan puolella taikka vahinko aiheutuu muunlaisen vahingon torjumisesta. Samanlainen oikeus korvaukseen esine- ja varallisuusvahingosta kuin asiakkaalla 2 ja 3 momentin mukaan on hänen perheenjäsenellään, joka kärsii virheen vuoksi vahinkoa.

Korvaus palvelussa olevasta virheestä aiheutuvasta henkilövahingosta määrätään soveltaen vahingonkorvauslain (412/1974) 5 luvun 2, 2 a–2 d, 3, 4, 7 ja 8 §:n sekä 7 luvun 3 §:n säännöksiä. Korvaus palvelussa olevasta virheestä aiheutuvasta esinevahingosta määrätään soveltaen vahingonkorvauslain 5 luvun 5 §:n säännöksiä, jollei 3 momentista muuta johdu.

Palvelun järjestäjän vahingonkorvausvelvollisuuteen sovelletaan lisäksi, mitä vahingonkorvauslain 4 ja 6 luvussa säädetään. Henkilövahingon osalta korvausta ei voida sovittaa vahingon kärsineen oman myötävaikutuksen perusteella, ellei vahingon kärsineen menettely ole ollut tahallista tai törkeän tuottamuksellista.

5 §

Palvelun järjestäminen ostopalveluna

Jos palvelu järjestetään ostopalveluna, palvelun järjestäjän lisäksi palvelun tuottaja on velvollinen korvaamaan palvelun suorittamisessa olleesta virheestä aiheutuneen vahingon. Tällöin vahingon korvaamiseen sovelletaan 4 §:n 3–5 momenttia. Tuottajan on ilmoitettava vahingonkorvausvaatimuksesta palvelun järjestäjälle.

Jos asiakas vaatii vahingonkorvausta palvelun tuottajalta, eikä kyse ole sen vastuulla olevasta vahingosta, palvelun tuottajan on viipymättä siirrettävä vaatimus palvelun järjestäjälle. Siirrosta on ilmoitettava vahingonkorvausvaatimuksen tekijälle. Jos tuottaja laiminlyö siirtovelvollisuutensa, se vastaa itse aiheutuneesta vahingosta.

6 §

Takautumisoikeus

Palvelun järjestäjällä, jolle on aiheutunut kustannuksia ostopalveluna järjestetyssä palvelussa olevan virheen oikaisemisesta, on oikeus saada niistä korvaus palvelun tuottajalta, jos virhe on koskenut suoritusta, joka palvelun tuottajan on ostopalvelusopimuksen taikka laissa säädettyjen tai viranomaisten asettamien vaatimusten mukaan tullut tehdä.

Palvelun järjestäjällä, joka on jättänyt perimättä tai palauttanut asiakkaalle sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 11 a §:n, varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista annetun lain 13 §:n tai perusopetuslain 48 g §:n mukaisesti asiakasmaksun tai sen osan taikka maksanut asiakkaalle vahingonkorvausta ostopalveluna järjestetyssä palvelussa olevasta virheestä aiheutuneen vahingon vuoksi, on oikeus saada palvelun tuottajalta, mitä tämä olisi ollut velvollinen maksamaan asiakkaalle.

7 §

Kuuleminen

Jos palvelu on järjestetty ostopalveluna, tuomioistuimen on käsitellessään vaatimusta vahingonkorvauksesta palvelussa olevasta virheestä aiheutuneen vahingon vuoksi varattava palvelun tuottajalle, jota ei ole haastettu vastaajaksi, tilaisuus tulla kuulluksi.

8 §

Muun tahon tarjoamat palvelut

Tämän lain soveltamisalaan kuuluvan 1 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisen tahon tarjoaman palvelun ominaisuuksiin ja suorittamiseen, palvelun viivästymisen ja virheen seuraamuksiin sekä tilaajan velvollisuuksiin ja tilaajan sopimusrikkomuksen seuraamuksiin sovelletaan kuluttajansuojalain 9 a luvun säännöksiä.

Säännöksiä sovellettaessa elinkeinonharjoittajana pidetään tässä laissa tarkoitettua palvelun tarjoajaa sekä kuluttajana asiakasta ja tilaajaa.

9 §

Pakottavuus

Sopimus tai muu järjestely, joka poikkeaa tämän lain säännöksistä tilaajan tai asiakkaan vahingoksi, on mitätön.

10 §

Kuluttajaneuvonta muun tahon tarjoamissa palveluissa

Kuluttajaneuvonnasta 1 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitetun muun tahon tarjoamien palvelujen osalta säädetään Kilpailu- ja kuluttajavirastosta annetun lain (661/2012) 2 a luvussa.

Säännöksiä sovellettaessa elinkeinonharjoittajana pidetään tässä laissa tarkoitettua palvelun tarjoajaa sekä kuluttajana asiakasta ja tilaajaa.

11 §

Asian käsitteleminen kuluttajariitalautakunnassa

Jos palvelun tarjoaja on 1 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettu muu taho, asiakkaan ja tilaajan oikeudesta saattaa asia kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

12 §

Voimaantulo

Tämä laki tulee voimaan päivänä kuuta 20 .

Tätä lakia sovelletaan sen voimaantulon jälkeen järjestettäviin ja tarjottaviin palveluihin.

3.

Laki

sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
muutetaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 11 §:n otsikko, sellaisena kuin se on laissa 221/2003, sekä *lisätään* lakiin uusi 11 a § seuraavasti:

11 §

Maksun perimättä jättäminen ja alentaminen toimeentulon perusteella

Palvelun järjestäjän on jätettävä perimättä asiakasmaksu palvelussaan olleen virheen oikaisemiseksi suoritettavasta palvelusta. Jollei virheen oikaisu tule kysymykseen, palvelun järjestäjän on jätettävä perimättä tai palautettava virhettä vastaava osuus palvelusta määrätystä maksusta asiakkaalle.

Palvelussa on virhe, jos sitä ei suoriteta laissa säädettyjen tai viranomaisen asettamien vaatimusten taikka ostopalvelusopimuksen tai muun vastaavan järjestelyn mukaisesti sekä muutoin ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Virheenä ei kuitenkaan pidetä ainoastaan henkilöstömitoituksesta tai henkilöstön koulutusvaatimuksesta poikkeamista.

Palvelun järjestäjällä on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laissa säädettyjen ja viranomaisen asettamien vaatimusten sekä ostopalvelusopimuksen tai muun vastaavan järjestelyn mukaisesti sekä muutoin ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Mitä tässä pykälässä säädetään, ei sovelleta toimintaan, jota on pidettävä julkisen vallan käyttämisenä.

4.

Laki

varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista annetun lain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
muutetaan varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista annetun lain (1503/2016)
13 § seuraavasti:

13 §

Maksun perimättä jättäminen ja alentaminen

Varhaiskasvatuksesta määrätty maksu on jätettävä perimättä tai sitä on alennettava siltä osin kuin maksun periminen vaarantaa palvelun käyttäjän tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai lapsen vanhemman tai huoltajan lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista. Maksun alentaminen tai perimättä jättäminen tulee aina tehdä ennen toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997) mukaisen toimeentulotuen myöntämistä.

Maksu on jätettävä perimättä tai asiakkaalle on palautettava palvelussa ollutta virhettä vastaava osuus palvelusta määrätystä maksusta.

Palvelussa on virhe, jos sitä ei suoriteta laissa säädettyjen tai viranomaisen asettamien vaatimusten taikka ostopalvelusopimuksen tai muun vastaavan järjestelyn mukaisesti sekä muutoin ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Virheenä ei kuitenkaan pidetä ainoastaan henkilöstömitoituksesta tai henkilöstön koulutusvaatimuksesta poikkeamista.

Palvelun järjestäjällä on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laissa säädettyjen ja viranomaisen asettamien vaatimusten sekä ostopalvelusopimuksen tai muun vastaavan järjestelyn mukaisesti sekä muutoin ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

5.

Laki

perusopetuslain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
kumotaan perusopetuslain (628/1998) 48 f §:n 4 momentti, sellaisena kuin se on laissa 127/2016,
lisätään lakiin uusi 48 g § seuraavasti:

48 g §

Maksun perimättä jättäminen ja alentaminen

Maksu on jätettävä perimättä tai sitä on alennettava, jos huoltajan elatusvelvollisuus, toimeentuloedellytykset tai huollolliset näkökohdat huomioon ottaen siihen on syytä.

Lisäksi maksu on jätettävä perimättä tai asiakkaalle on palautettava palvelussa ollutta virhettä vastaava osuus palvelusta määrätystä maksusta.

Palvelussa on virhe, jos sitä ei suoriteta laissa säädettyjen tai viranomaisen asettamien vaatimusten taikka ostopalvelusopimuksen tai muun vastaavan järjestelyn mukaisesti sekä muutoin ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Virheenä ei kuitenkaan pidetä ainoastaan henkilöstömitoituksesta tai henkilöstön koulutusvaatimuksesta poikkeamista.

Palvelun järjestäjällä on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laissa säädettyjen ja viranomaisen asettamien vaatimusten sekä ostopalvelusopimuksen tai muun vastaavan järjestelyn mukaisesti sekä muutoin ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

6.

Laki

potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
muutetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 10 § seuraavasti:

10 §

Muistutus

Terveys- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Jos potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Toimintayksikön on tiedotettava potilailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen heille mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla.

Muistutuksen tekeminen ei rajoita potilaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhuollon valvontaviranomaisille.

Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa (585/1986) tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämissä sekä muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa annettussa laissa (/), kuluttajansuojalaissa (38/1978) tai vahingonkorvauslaissa (412/1974) tarkoitettu vahingonkorvausvastuu taikka syytteen nostaminen, terveydenhuollon ammatinharjoittamislainsäädännössä tarkoitettu ammatinharjoittamisoikeuksien poistaminen, rajoittaminen tai kurinpitomenettely taikka muussa laissa säädetty kurinpitomenettely, potilasta on neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa, toimielimessä tai tuomioistuimessa.

Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan saamasta palvelusta tai hänen kohtelustaan saattaa seurata sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa (734/1992) tarkoitettu asiakasmaksun perimättä jättäminen tai alentaminen, muistutuksen käsittelijän on siirrettävä muistutus tältä osin potilasta kuultuaan viipymättä asiakasmaksun perimisestä vastaavan kunnan tai muun tahon käsiteltäväksi.

7.

Laki**sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki annetun lain muuttamisesta**

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
muutetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 23 § seuraavasti:

23 §

Muistutus

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava.

Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että asiakkaan saamasta palvelusta tai hänen kohtelustaan saattaa seurata asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämissä sekä muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa annetussa laissa (/), kuluttajansuojalaissa (38/1978) tai vahingonkorvauslaissa (412/1974) tarkoitettu vahingonkorvausvastuu, asiakkaalle on ilmoitettava tämän oikeudesta saattaa asia tuomioistuimen tai muun riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi.

Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että asiakkaan saamasta palvelusta tai hänen kohtelustaan saattaa seurata sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa (734/1992) tarkoitettu asiakasmaksun perimättä jättäminen tai alentaminen, muistutuksen käsitelijän on siirrettävä muistutus tältä osin asiakasta kuultuaan viipymättä asiakasmaksun perimisestä vastaavan kunnan tai muun tahon käsiteltäväksi.

8.

Laki**varhaiskasvatuslain muuttamisesta**

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
muutetaan varhaiskasvatuslain (540/2018) 54 § seuraavasti:

54 §

Muistutus ja kantelu

Varhaiskasvatuksen laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä lapsen vanhemmalla tai muulla huoltajalla on oikeus tehdä muistutus toiminnasta vastaavalle päiväkodin johtajalle, toimipaikan vastuuhenkilölle tai varhaiskasvatuksen johtavalle viranhaltijalle. Toimipaikan on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Muistutus on kirjattava ja käsiteltävä asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta oikeuteen kannella asiastaan valvoville viranomaisille.

Kanteluun sovelletaan, mitä hallintolain 8 a luvussa säädetään hallintokantelusta.

Jos asiassa ei ole tehty muistutusta ja valvontaviranomainen arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, viranomainen voi siirtää asian asianomaiseen toimipaikkaan tai varhaiskasvatuksen johtavan viranhaltijan käsiteltäväksi. Siirto on tehtävä välittömästi arvion tekemisen jälkeen. Siirrostä on ilmoitettava kantelun tekijälle. Toimipaikan on annettava tieto siirrettyyn asiaan annetusta vastauksesta siirron tehneelle valvontaviranomaiselle. Jos asia siirretään, kantelun tutkimatta jättämisestä ei tehdä päätöstä.

Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että saadusta palvelusta tai lapsen kohtelusta saattaa seurata asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämissä sekä muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa annetussa laissa (/), kuluttajansuojalaissa (38/1978) tai vahingonkorvauslaissa (412/1974) tarkoitettu vahingonkorvausvastuu, asiakkaalle on ilmoitettava tämän oikeudesta saattaa asia tuomioistuimen tai muun riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi.

Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että saadusta palvelusta tai lapsen kohtelusta saattaa seurata varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista annetussa laissa (1503/2016) tarkoitettu asiakasmaksun perimättä jättäminen tai alentaminen, muistutuksen käsitelijän on siirrettävä muistutus tältä osin asiakasta kuulutuaan viipymättä asiakasmaksun perimisestä vastaavan kunnan tai muun tahon käsiteltäväksi.

9.

Laki

kuluttajariitalautakunnasta annetun lain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
lisätään kuluttajariitalautakunnasta annetun lain (8/2007) 2 §:ään uusi 1 a kohta seuraavasti:

2 §

Lautakunnan toimivalta

Lautakunnan tehtävänä on antaa ratkaisusuosituksia yksittäisiin erimielisyyksiin:

1 a) asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämissä sekä muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa annetun lain (/) 1 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitetun tahon tarjoamia palveluja koskeissa asioissa, joita palvelun asiakkaat tai tilaajat saattavat lautakunnan käsiteltäviksi;

10.

Laki

Kilpailu- ja kuluttajavirastosta annetun lain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
lisätään Kilpailu- ja kuluttajavirastosta annetun lain (6/2012) 16 a §:ään uusi 2 momentti seuraavasti:

16 a §

Kuluttajaneuvonnan sisältö

Mitä 1 momentissa säädetään kuluttajasta ja elinkeinonharjoittajasta sovelletaan myös asiakkaansuojasta julkisyhteisön järjestämissä sekä muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamissa eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa annetun lain (/) 1 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettuun palvelun tarjoajaan sekä mainitussa laissa tarkoitettuun asiakkaaseen ja tilaajaan.

Lagförslag

1.

Lag

om ändring av konsumentskyddslagen

I enlighet med riksdagens beslut
ändras i konsumentskyddslagen (38/1978) 12 kap 1 §, sådan den lyder i lag 16/1994, samt
fogas till lagen ett nytt 9 a kap som följer:

9 a kap

Vissa tjänster som riktar sig till personer

Allmänna bestämmelser

1 §

Tillämpningsområde

Detta kapitel tillämpas på vissa tjänster som riktar sig till personer och som en näringsidkare (uppdragstagare) utför på basis av ett avtal som ingåtts med en konsument (beställare), om inte något annat följer av andra bestämmelser om tjänsten. Med tjänster som riktar sig till personer avses hälsotjänster, socialservice, idrotts- och andra välfärdstjänster, upplevelse- och festtjänster, restaurangtjänster, taxitrafiktjänster, tjänster som gäller utseende, hobbykurser samt småbarnspedagogiska tjänster och utbildningstjänster.

Om tjänsten utförs åt någon annan än beställaren, tillämpas också på denna person bestämmelserna om beställare i kapitlets 2–6, 8, 11–13, 15–19, 21–24, 27 och 28 §, 29 § 3 och 4 mom., 30 § och 32–34 §.

2 §

Bestämmelsernas tvingande natur

Avtalsvillkor som till beställarens nackdel avviker från bestämmelserna i detta kapitel är utan verkan, om inte något annat föreskrivs nedan.

Allmänna bestämmelser om uppdragstagarens prestation

3 §

Tidpunkt för utförande av tjänsten

Om det inte har avtalats att tjänsten ska utföras vid en bestämd tidpunkt, före en bestämd tidpunkt eller på begäran eller utan dröjsmål, ska den utföras inom en skälig tid med beaktande av tjänstens art och övriga omständigheter.

4 §

Kraven angående sättet att utföra tjänsten och kvaliteten på tjänsten

Tjänsten ska utföras med yrkesskicklighet och omsorg samt med beaktande av beställarens intresse.

Tjänsten och de ämnen och tillbehör som används i den ska uppfylla de krav som ställs i lag eller myndighetsbeslut. Om inte något annat har avtalats, ska tjänsten dessutom till sina egenskaper motsvara det som beställaren i allmänhet har skäl att anta i samband med en sådan tjänst. Om uppdragstagaren måste skaffa de ämnen och tillbehör som behövs för att tjänsten ska kunna utföras och något annat inte har avtalats, ska också deras egenskaper vara av normal god kvalitet.

5 §

Upplysningsskyldighet

Om det när avtalet ingås eller efter det visar sig att tjänsten uppenbarligen inte är ändamålsenlig för beställaren med beaktande av priset på tjänsten, riskerna i samband med tjänsten eller andra särskilda omständigheter, ska uppdragstagaren utan dröjsmål underrätta beställaren om detta. Uppdragstagaren ska också underrätta beställaren, om tjänsten uppenbarligen blir betydligt dyrare än beställaren rimligen har kunnat förutse.

Uppdragstagaren får inte utföra tjänsten, om inte beställaren efter att ha fått den underrättelse som avses i 1 mom. uttryckligen meddelar att han eller hon i vilket fall som helst vill att tjänsten ska utföras. Om saken framkommer först vid utförandet av tjänsten och det med beaktande av tjänstens art och övriga omständigheter inte kan begäras tillstånd av beställaren att fortsätta utförandet av tjänsten, får uppdragstagaren fortsätta utföra tjänsten, om han eller hon har särskilda skäl att anta att beställaren ändå vill att tjänsten ska utföras.

6 §

Tilläggsåtgärder

Om det när tjänsten utförs framkommer behov av åtgärder som inte hör till uppdraget men som lämpligen bör vidtas i samband med den (tilläggsåtgärd), får uppdragstagaren vidta tilläggsåtgärden endast om beställaren har gett tillstånd till den.

Om det med beaktande av tjänstens art och övriga omständigheter inte av beställaren kan begäras tillstånd till en tilläggsåtgärd vid utförandet av tjänsten, får uppdragstagaren dock utan beställarens tillstånd vidta en sådan tilläggsåtgärd som inte kan skjutas upp utan att äventyra personens hälsa eller välfärd. Uppdragstagaren får också vidta andra tilläggsåtgärder, om han eller hon har särskilda skäl att anta att beställaren vill att åtgärden vidtas samtidigt och att de kostnader som tas ut för åtgärden är ringa i förhållande till det avtalade priset för tjänsten.

Påföljder vid dröjsmål med en tjänst

7 §

Rätt att hålla inne betalningen

När tjänsten fördröjs på grund av uppdragstagaren får beställaren hålla inne betalningen för tjänsten. Beställaren får dock inte hålla inne ett belopp som uppenbart överskrider vad han eller hon har rätt att kräva på grund av dröjsmålet.

8 §

Beställarens rätt att kräva fullgörelse

Om utförandet av tjänsten fördröjs, har beställaren rätt att kräva att uppdragstagaren fullgör avtalet. Uppdragstagaren är dock inte skyldig att fullgöra avtalet, om det finns ett hinder som uppdragstagaren inte kan övervinna eller om fullgörandet av avtalet skulle kräva uppoffringar som är oskäligen i förhållande till den betydelse som fullgörandet av avtalet har för beställaren.

Om hindret eller missförhållandet upphör inom skälig tid, får beställaren dock kräva att uppdragstagaren fullgör avtalet.

Beställaren förlorar sin rätt att kräva att avtalet ska fullgöras, om han eller hon dröjer oskäligt länge med att framställa yrkandet.

9 §

Prisavdrag

Om det har avtalats om en tidpunkt för utförandet av en tjänst av engångsnatur och tjänsten utförs för sent, har beställaren rätt att av uppdragstagaren kräva ett prisavdrag som motsvarar dröjsmålet, om dröjsmålet med beaktande av tjänstens art och övriga omständigheter inte är obetydligt.

10 §

Hävning

Beställaren får häva avtalet på grund av dröjsmål hos uppdragstagaren, om avtalsbrottet är väsentligt med beaktande av tjänstens art och övriga omständigheter.

Om beställaren förelagt uppdragstagaren en bestämd tilläggstid för utförande av tjänsten och den inte är oskäligt kort, får beställaren även häva avtalet om tjänsten inte utförs inom tilläggstiden. Medan tilläggstiden löper får beställaren häva avtalet endast om uppdragstagaren meddelar att han eller hon inte kommer att fullgöra avtalet inom denna tid. Om beställaren inte förelagt uppdragstagaren någon tilläggstid, får beställaren häva avtalet om tjänsten inte utförs inom skälig tid efter det att han eller hon krävde att avtalet fullgörs.

Om det finns vägande skäl att anta att tjänsten kommer att försenas väsentligt, får beställaren häva avtalet omedelbart.

Om en avsevärd del av tjänsten har utförts, har beställaren rätt att häva avtalet endast beträffande den återstående delen av tjänsten. Om syftet med tjänsten är väsentligt förfelat genom dröjsmålet, har beställaren dock rätt att häva avtalet i sin helhet. Om prestationen då inte kan återlämnas, ska beställaren till uppdragstagaren betala en ersättning som motsvarar prestationens värde för beställaren.

11 §

Rätt till skadestånd

Beställaren har rätt till ersättning för den skada han eller hon lider genom uppdragstagarens dröjsmål, om inte uppdragstagaren visar att dröjsmålet beror på ett hinder utanför dennes kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följderna denne heller inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit. Ersättningsskyldigheten omfattar en person- och sakskada samt ekonomisk skada som orsakats beställaren till följd av dröjsmålet.

Om dröjsmålet beror på någon som uppdragstagaren har anlitat för att helt eller delvis fullgöra avtalet, är uppdragstagaren fri från skadeståndsskyldighet endast om också den som han eller hon har anlitat skulle vara fri enligt 1 mom. Detsamma gäller om dröjsmålet beror på en varuleverantör som uppdragstagaren har anlitat eller på någon annan i tidigare säljled.

Skadestånd som betalas på grund av en uppdragstagares dröjsmål kan jämkas, om det är oskäligt med beaktande av orsaken till dröjsmålet, beställarens eventuella medverkan till skadan, skadevällarens möjligheter att förutse och förebygga uppkomsten av skadan samt andra omständigheter.

I fråga om en personskada kan dock ersättningen inte jämkas på basis av att den skadelidande själv bidragit till skadan, om inte den skadelidande har förfarit uppsåtligt eller med grov oaktsamhet.

12 §

Ersättning för personskada

Ersättningen för en personskada som orsakas av en uppdragstagares dröjsmål bestäms med tillämpning av 5 kap 2, 2 a–2 d, 3, 4, 7 och 8 § samt 7 kap 3 § i skadeståndslagen (412/1974).

13 §

Ersättning för sakskada och ekonomisk skada

Ersättningen för en sakskada som orsakas av en uppdragstagares dröjsmål bestäms med tillämpning av 5 kap 5 § i skadeståndslagen, om inte något annat följer av 3 mom.

Samma rätt till ersättning för en sakskada och ekonomisk skada som beställaren enligt 11 § har dennes familjemedlem, som lider skada på grund av dröjsmålet.

Uppdragstagarens skyldighet att ersätta en indirekt sakskada och ekonomisk skada som beställaren eller dennes familjemedlem lider gäller dock endast om dröjsmålet eller skadan beror på vårdslöshet på uppdragstagarens sida. Som indirekt skada betraktas

1) inkomstförlust som beställaren lider på grund av dröjsmålet eller åtgärder som föranleds av avtalsbrottet,

2) skada som beror på en förpliktelse som grundar sig på något annat avtal.

Om en skada som avses i 3 mom. beror på begränsande av en skada av annat slag, anses skadan dock inte till denna del vara indirekt.

14 §

Meddelande om hävning och krav på prisavdrag eller skadestånd

Om tjänsten har utförts för sent, får beställaren inte häva avtalet eller kräva prisavdrag eller skadestånd på grund av dröjsmålet, om beställaren inte inom skälig tid efter det att tjänsten har avslutats meddelar uppdragstagaren att han eller hon häver avtalet eller vill kräva prisavdrag eller skadestånd. Om beställaren häver avtalet, behöver beställaren dock inte lämna särskilt meddelande om att han eller hon vill kräva skadestånd.

Tjänstens beskaffenhet samt felaktig tjänst

15 §

Allmän bestämmelse om fel

Tjänsten är felaktig om den inte motsvarar det överenskomna eller om den inte uppfyller kraven enligt 4 § i fråga om utförande eller kvalitet. Uppdragstagaren har bevisbördan för att tjänsten har utförts med yrkesskicklighet och omsorg och för att de ämnen och tillbehör som använts i tjänsten uppfyller kraven i 4 § 2 mom.

16 §

Uppgifter om tjänsten

Tjänsten är också felaktig om den inte överensstämmer med de uppgifter som uppdragstagaren före avtalsslutet har lämnat om tjänstens innehåll eller om utförandet av eller kvaliteten på den och som kan antas ha inverkat på beställarens beslutsfattande. Detsamma gäller även uppgifter som gavs medan tjänsten utfördes och som kan antas ha påverkat beställarens beslut.

Tjänsten är också felaktig om den inte överensstämmer med sådana uppgifter enligt 1 mom. som någon annan än uppdragstagaren, i tidigare säljled eller för uppdragstagarens räkning, före avtalsslutet har lämnat vid marknadsföringen av tjänsten. Tjänsten anses dock inte vara felaktig, om uppgifterna har rättats i tid på ett tydligt sätt. Uppdragstagaren ansvarar inte för fel enligt detta moment, om han eller hon varken kände till eller borde ha känt till uppgifterna.

Fel föreligger också om uppdragstagaren har underlåtit att upplysa beställaren om en omständighet som avses i 1 mom. och som uppdragstagaren borde ha känt till och beställaren med fog kunde räkna med att bli upplyst om. Tjänsten är likaså felaktig, om uppdragstagaren har underlåtit att ge beställaren en under rättelse som avses i 5 § 1 mom.

17 §

Garanti för en tjänst

I fråga om garanti för en tjänst tillämpas på motsvarande sätt 5 kap 15 a och 15 b §.

Påföljder vid fel

18 §

Reklamation

Beställaren får inte åberopa att tjänsten är felaktig, om beställaren inte lämnar uppdragstagaren meddelande om felet inom skälig tid efter det att han eller hon märkte eller borde ha märkt felet och den skadepåföljd som föranletts av felet. Meddelandet kan också lämnas till den näringsidkare som har förmedlat tjänsten eller förbundit sig att ansvara för dess egenskaper.

Trots 1 mom. får beställaren åberopa att tjänsten är felaktig om

1) uppdragstagaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder,
2) felet beror på att tjänsten inte uppfyller de krav som ställs i lag eller myndighetsbeslut, eller

3) felet består i att resultatet av tjänsten annars är farligt för personens hälsa eller välfärd.

Beställaren har rätt att hålla inne betalningen för tjänsten på grund av fel. Beställaren får dock inte hålla inne ett belopp som uppenbart överskrider vad han har rätt att kräva på grund av felet.

19 §

Avhjälpan av fel

Beställaren har rätt att kräva att uppdragstagaren avhjälper felet eller utför den felaktiga tjänsten på nytt, utan någon extra kostnad för beställaren. Uppdragstagaren är dock inte skyldig att avhjälpa felet, om detta skulle orsaka oskälig kostnad eller olägenhet för honom eller henne.

Även om beställaren inte kräver att felet ska avhjälpas eller att tjänsten ska utföras på nytt, har uppdragstagaren rätt att på egen bekostnad avhjälpa felet eller utföra tjänsten på nytt, om han eller hon utan uppskov efter det att beställaren har reklamerat erbjuder sig att göra detta. Beställaren får vägra ett avhjälpande, om det finns grundad anledning till detta.

Uppdragstagaren får inte åberopa att han eller hon inte har fått möjlighet att avhjälpa felet enligt 2 mom., om beställaren har avhjälpit felet och det med hänsyn till omständigheterna inte skäligen kunde krävas att köparen skulle avvakta avhjälpande från uppdragstagarens sida. Uppdragstagaren får likaså inte åberopa att han eller hon inte har getts tillfälle att avhjälpa felet, om beställaren har haft en i 2 mom. avsedd grundad anledning att vägra att avhjälpa felet genom uppdragstagarens försorg.

20 §

Prisavdrag och hävning

Om avhjälpande av felet eller ny prestation inte kommer i fråga eller inte sker inom skälig tid efter reklamationen, får beställaren kräva ett prisavdrag som motsvarar felet.

Om det finns vägande skäl att anta att tjänsten kommer att ha ett väsentligt fel, får beställaren häva avtalet till den del tjänsten ännu inte har utförts.

Till den del tjänsten har utförts får beställaren under de omständigheter som nämns i 1 mom. häva avtalet, om någon annan påföljd inte kan anses vara skälig för hans vidkommande. Om prestationen då inte kan återlämnas, ska beställaren till uppdragstagaren betala en ersättning som motsvarar prestationens värde för beställaren.

21 §

Rätt till skadestånd

Beställaren har rätt till ersättning för den skada han eller hon lider på grund av att tjänsten är felaktig. Ersättningsskyldigheten omfattar en person- och sakskada samt ekonomisk skada som felet orsakat beställaren.

Skadestånd som betalas på grund av ett fel kan jämkas, om det är oskäligt med beaktande av orsaken till felet, motpartens eventuella medverkan till skadan, skadevållarens möjligheter att förutse och förebygga uppkomsten av skadan samt andra omständigheter.

I fråga om en personskada kan ersättningen dock inte jämkas på basis av att den skadelidande själv bidragit till skadan, om inte den skadelidande har förfarit uppsåtligt eller med grov oaktsamhet.

22 §

Ersättning för personskada

Ersättningen för en personskada som orsakats av en felaktig tjänst bestäms med tillämpning av 5 kap 2, 2 a–2 d, 3, 4, 7 och 8 § samt 7 kap 3 § i skadeståndslagen.

23 §

Ersättning för sakskada och ekonomisk skada

Ersättningen för en sakskada som orsakats av en felaktig tjänst bestäms med tillämpning av 5 kap 5 § i skadeståndslagen, om inte något annat följer av 3 mom.

Samma rätt till ersättning för en sakskada och ekonomisk skada som beställaren enligt 21 § har en familjemedlem som lider skada på grund av ett fel.

Uppdragstagaren är dock skyldig att ersätta indirekt skada enligt 13 § 3 och 4 mom. som orsakats av en felaktig tjänst endast om felet eller skadan beror på vårdslöshet på uppdragstagarens sida.

24 §

Skadeståndsskyldighet för andra än uppdragstagaren

Vad som bestäms i 5 kap 22 § tillämpas på motsvarande sätt på de tjänster som avses i detta kapitel.

Beställarens skyldigheter och påföljder vid beställarens avtalsbrott

25 §

Tjänstens pris

Beställaren ska betala ett avtalat pris för tjänsten eller, om det inte har avtalats om ett exakt pris, det pris som beräknats enligt på förhand avtalade grunder för fastställande av priset. Om priset eller grunderna för fastställande av priset inte följer av avtalet, ska beställaren betala vad som är skäligt med hänsyn till tjäns-

tens innehåll, omfattning, art, ett i ekonomiskt hänseende ändamålsenligt utförande, gängse pris eller prisberäkningssätt vid avtalstillfället samt omständigheterna i övrigt.

Om uppdragstagaren på beställarens begäran har lämnat en ungefärlig uppskattning av totalpriset för tjänsten, får det slutliga priset för tjänsten överstiga denna med högst 15 procent. Uppdragstagaren får av beställaren ta ut den del av priset som överskrider den ungefärliga prisuppgiften, endast om det finns grundad anledning till överskridandet och beställaren vid tidpunkten för uppskattningen underrättats om eventuell skyldighet att betala ett högre pris än det uppskattade.

26 §

Tidpunkten för betalning

Beställaren ska betala priset för tjänsten vid avtalad tidpunkt. Om det inte har avtalats om en tidpunkt för betalning av priset, ska beställaren betala priset när uppdragstagaren kräver det, dock inte innan tjänsten har utförts.

Om det inte har avtalats om ett exakt pris för tjänsten, ska uppdragstagaren på beställarens begäran lämna beställaren en redogörelse över prestationens innehåll och hur priset för tjänsten har bestämts. Om det slutliga priset överskrider den ungefärliga prisuppgiften ska redogörelsen lämnas skriftligt och i den ska också skälet för överskridningen av det ungefärliga priset uppges. En beställare som har bett om en redogörelse utan obefogat dröjsmål efter det att tjänsten har utförts eller beställaren fått en räkning för den tjänst som utförts, är inte skyldig att betala priset på tjänsten förrän han eller hon har fått redogörelsen.

27 §

Avbeställning av tjänst

Om beställaren bryter mot avtalet genom att avbeställa en tjänst eller en del av en tjänst innan den utförs, har uppdragstagaren rätt till ersättning i enlighet med 30 eller 31 §. Uppdragstagaren har rätt till ersättning enligt 30 § 2 och 3 mom. eller 31 § under förutsättning att beställaren innan ett avtal om tjänsten ingås har informerats om påföljderna för avbeställning av tjänsten och grunderna för bestämmande av ersättningen eller om den standardersättning som tas ut.

28 §

Uppdragstagarens rätt att inställa arbetet

Om betalning för tjänsten ska ske helt eller delvis innan tjänsten utförs och betalningen inte sker i rätt tid, har uppdragstagaren rätt att inställa arbetet tills han eller hon får betalt. Om fullgörandet av avtalet förutsätter beställarens medverkan, har uppdragstagaren rätt att inställa arbetet till dess att beställaren fullgör sin avtalsenliga skyldighet att medverka. Om arbetet avbryts, ska beställaren underrättas utan dröjsmål.

En uppdragstagare som avbryter arbetet i enlighet med denna paragraf har rätt till ersättning för de extra kostnader som detta medför.

29 §

Uppdragstagarens rätt att häva avtalet

Vid beställarens dröjsmål med betalningen eller med en del av den får uppdragstagaren häva avtalet beträffande den del av tjänsten som inte har utförts, om avtalsbrottet är väsentligt.

Om uppdragstagaren har förelagt beställaren en bestämd tilläggstid för betalningen och den inte är oskäligt kort, får uppdragstagaren häva avtalet beträffande den återstående delen av tjänsten, om beställaren inte betalar inom tilläggstiden. Medan tilläggstiden löper får uppdragstagaren häva avtalet endast om beställaren meddelar att han eller hon inte kommer att betala inom denna tid.

Uppdragstagaren har även rätt att häva avtalet enligt de grunder som anges i 1 och 2 mom., om beställaren försummar att lämna sådan medverkan som utgör en förutsättning för att tjänsten ska kunna utföras.

Om det är uppenbart att beställaren kommer att göra sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott, har uppdragstagaren rätt att häva avtalet omedelbart.

30 §

Uppdragstagarens rätt till ersättning

Om uppdragstagaren häver avtalet eller om beställaren bryter mot avtalet genom att avbeställa tjänsten, har uppdragstagaren rätt till ersättning för den del av tjänsten som redan har utförts.

Uppdragstagaren har dessutom rätt till ersättning för övriga kostnader som han eller hon har haft för att fullgöra avtalet och som sannolikt går till spillo, samt för särskilda kostnader till följd av hävningen eller avbeställningen.

För annan skada har uppdragstagaren rätt till en ersättning som är skälig med hänsyn till tjänstens pris, tidpunkten för hävningen eller avbeställningen, de åtgärder som har vidtagits i syfte att fullgöra avtalet och omständigheterna i övrigt.

31 §

Standardsättning

Parterna kan komma överens om att i stället för de ersättningar som avses i 30 § har uppdragstagaren, om beställaren avbeställer tjänsten, rätt att få en på förhand avtalad standardsättning som är skälig med beaktande av tjänstens pris, tidpunkten för avbeställningen, de åtgärder som vidtagits för att fullgöra avtalet samt andra omständigheter.

32 §

Beställarens befrielse från ersättningsskyldighet

Uppdragstagaren har dock inte rätt till de ersättningar som avses i 30 § 3 mom. eller 31 §, om avbeställningen av tjänsten beror på avbrott i den allmänna trafiken eller något annat hinder som beställaren eller någon annan person för vilken tjänsten skulle utföras inte skäligen har kunnat undvika eller övervinna. Om uppdragstagaren som en följd av detta moment förlorar sin rätt till en standardsättning enligt 31 §, har uppdragstagaren dock rätt till en ersättning enligt 30 § 1 mom.

Den ersättning som beställaren enligt 30 § 2 mom. ska betala kan jämkas om den är oskälig med beaktande av orsaken till avtalsbrottet, avtalsparternas förmögenhetsförhållanden, tjänstens pris samt andra omständigheter.

33 §

Materialleverantörens ansvar för fel

Beställaren har rätt att på grund av fel i ett ämne eller tillbehör som har använts i tjänsten rikta krav enligt detta kapitel även mot en näringsidkare som i ett tidigare säljled har överlåtit ämnet eller tillbehöret för återförsäljning.

Beställaren har dock inte rätt enligt 1 mom.

1) om felet har uppstått av skäl som inte beror på leverantören av ämnet eller tillbehöret i fråga efter det att denne vidareöverlät ämnet eller tillbehöret,

2) till den del kravet grundar sig på en utfästelse som har givits av någon annan än leverantören av ämnet eller tillbehöret i fråga och utfästelsen ger beställaren bättre rätt än bestämmelserna i detta kapitel, eller

3) till den del kravet gäller prisavdrag eller återbetalning av priset för tjänsten och det yrkade beloppet överstiger vad avtalsparten till näringsidkaren i fråga hade kunnat kräva på samma grunder, om eventuella begränsande villkor i avtalet dem emellan lämnas utan beaktande.

Beställaren förlorar sin rätt att framställa krav med stöd av denna paragraf, om beställaren inte inom skälig tid efter att han eller hon upptäckte eller borde ha upptäckt felet och den skadepåföljd som föranletts av felet och hade tillgång till de uppgifter om leverantören av ämnet eller tillbehöret som behövs för framställande av kravet underrättar leverantören om felet eller denne inte inom samma tid får uppgift om att ett meddelande om felet lämnats till ett senare säljled. Beställaren får dock trots detta moment åberopa felet, om leverantören av ämnet eller tillbehöret har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder eller om det är fråga om ett fel som avses i 18 § 2 mom. 2 eller 3 punkten.

34 §

Annan näringsidkares ansvar för fel

Om uppdragstagaren har anlitat en annan näringsidkare för att utföra tjänsten och om det finns ett fel i den del av tjänsten som har utförts av denne näringsidkare, har beställaren rätt att rikta krav enligt detta kapitel på grund av felet även mot nämnda näringsidkare.

Beställaren har dock inte rätt enligt 1 mom.

1) om felet har sin grund i orsaker som inte beror på näringsidkaren i fråga och felet har uppstått efter att denne hade avlämnat eller avslutat sin prestation,

2) till den del kravet grundar sig på en utfästelse som har givits av någon annan än näringsidkaren i fråga och utfästelsen ger beställaren bättre rätt än bestämmelserna i detta kapitel, eller

3) till den del kravet gäller prisavdrag eller återbetalning av priset för tjänsten och det yrkade beloppet överstiger vad avtalsparten till näringsidkaren i fråga hade kunnat kräva på samma grunder, om eventuella begränsande villkor i avtalet dem emellan lämnas utan beaktande.

Beställaren förlorar sin rätt att framställa krav med stöd av denna paragraf, om beställaren inte inom skälig tid efter det att han eller hon upptäckte eller borde ha upptäckt felet och den skadepåföljd som föranletts av felet och hade tillgång till de uppgifter om näringsidkaren som behövs för att framställa kravet underrättar näringsidkaren om felet eller denne inte inom samma tid får uppgift om att ett meddelande om felet har lämnats till ett senare säljled. Beställaren får dock trots detta moment åberopa felet, om näringsidkaren i fråga har handlat grovt

vårdslöst eller i strid med tro och heder eller om det är fråga om ett fel som avses i 18 § 2 mom. 2 eller 3 punkten.

12 kap

Särskilda bestämmelser

1 §

Ansvaret för förmedlare av konsumtionsnyttigheter

En näringsidkare som för en varuleverantörs räkning förmedlar ett avtal om en konsumtionsnyttighet svarar för att avtalet fullgörs för den konsument som skaffar nyttigheten i enlighet med 5, 8 och 9 a kap samt 41 § i köplagen. Ett sådant ansvar uppkommer dock inte om förmedlaren handlar för en annan näringsidkares räkning och konsumenten vid ingåendet av avtalet är medveten om detta och om hur denna omständighet påverkar hans eller hennes rättigheter samt om vem som är hans eller hennes avtalspart i avtalet om konsumtionsnyttigheter.

Förmedlarens ansvar begränsar inte konsumentens rättigheter i förhållande till en annan avtalspart.

I fråga om fastighetsmäklarens ansvar gäller vad som särskilt föreskrivs om detta.

Denna lag träder i kraft den _____ 20 .

På avtal som har ingåtts före ikraftträdandet av denna lag tillämpas den lag som gällde vid ikraftträdandet. _____

2.

Lag

om kundskydd i samband med vissa tjänster som riktar sig till personer och ordnas av ett offentligt samfund eller tillhandahålls av någon annan än en näringsidkare

I enlighet med riksdagens beslut föreskrivs:

1 §

Tillämpningsområde

I denna lag föreskrivs det om kundskydd i samband med vissa tjänster som riktar sig till personer och som

1) ordnas av kommuner, samkommuner, staten, Folkpensionsanstalten, universitet eller yrkeshögskolor antingen så att de producerar tjänsterna själva eller att de skaffar dem som köpta tjänster eller

2) tillhandahålls av någon annan aktör, och det är fråga om tjänsteverksamhet där ett tillstånd eller annat motsvarande godkännande av en myndighet eller en anmälan till en myndighet är en förutsättning för tillträde till eller utövande av verksamhet.

Vid tillämpningen av denna lag jämföras med sådana tjänster enligt 1 mom. 1 punkten som kommunen själv ordnar på det sätt som avses i 8 § i kommunallagen (410/2015) tjänster som en kommun ordnar tillsammans med andra kommuner. Med sådana tjänster som Folkpensionsanstalten ordnar som köpta tjänster jämföras på det sätt som avses i 6–9 § i lagen om studerandehälsovård för högskolestuderande (695/2019) tjänster som ordnas av Folkpensionsanstalten och produceras av Studenternas hälsovårdsstiftelse.

Om en serviceanordnare eller en serviceleverantör yrkesmässigt tillhandahåller tjänster för anskaffning mot vederlag i syfte att få inkomst eller annan ekonomisk nytta, tillämpas dock konsumentskyddslagen (38/1978). På användningen av servicesedlar för anskaffning av tjänster som ordnas av kommuner tillämpas lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009).

Denna lag tillämpas inte på beviljande av tjänster eller på annan verksamhet som bör betraktas som utövning av offentlig makt.

2 §

Definitioner

I denna lag avses med

1) vissa tjänster som riktar sig till personer tjänster som avses i 9 a kap 1 § i konsumentskyddslagen,

2) kund en fysisk person som tjänsten tillhandahålls för eller som använder den eller som annars är föremål för den,

3) beställare en person som med en serviceanordnare, en serviceleverantör eller en serviceproducent har ingått ett avtal om utförande av tjänster,

4) fel det att tjänsten inte utförs i enlighet med de krav som anges i lag eller uppställs av en myndighet eller i enlighet med ett avtal om köpta tjänster eller något annat motsvarande arrangemang eller annars med yrkesskicklighet och omsorg,

5) köpta tjänster som en serviceanordnare skaffar av en offentlig eller privat serviceproducent,

6) avtal om köpta tjänster ett avtal eller något annat motsvarande arrangemang mellan en serviceanordnare och en serviceproducent som gäller anskaffning av köpta tjänster.

Enbart en avvikelse från personaldimensioneringen eller utbildningskraven ska inte betraktas som fel.

3 §

Marknadsföring samt förfaranden i kundrelationer

På marknadsföringen av tjänster som omfattas av denna lags tillämpningsområde och ordnas av en aktör som avses i 1 § 1 mom. 1 punkten och på förfaranden i kundrelationer tillämpas 2 kap 1—8, 9, 14, 16, 17, 19 och 20 § i konsumentskyddslagen.

På marknadsföringen av tjänster som omfattas av denna lags tillämpningsområde och tillhandahålls av en aktör som avses i 1 § 1 mom. 2 punkten och på förfaranden i kundrelationer tillämpas bestämmelserna i 2 kap i konsumentskyddslagen.

Vid tillämpningen av bestämmelserna betraktas som näringsidkare i denna lag avsedda serviceanordnare, serviceleverantörer och serviceproducenter och som konsumenter betraktas kunder och beställare.

4 §

Påföljder vid felaktiga tjänster som ordnas av ett offentligt samfund

Bestämmelser om efterskänkning, nedsättning och återbetalning av kundavgiften på grund av att tjänsten är felaktig i fråga om tjänster som omfattas av denna lags tillämpningsområde och ordnas av en kommun, en samkommun eller staten finns i 11 a § i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården (734/1992), 13 § i lagen om klientavgifter inom småbarnspedagogiken (1503/2016) och i 48 g § i lagen om grundläggande utbildning (628/1998). Bestämmelserna i detta moment tillämpas även när kunden till serviceproducenten betalar en kundavgift eller annan motsvarande avgift som tas ut för tjänsten.

Kunden har rätt att av serviceanordnaren få ersättning för en skada som beror på en felaktig tjänst. Serviceanordnaren har bevisbördan för att tjänsten har utförts i enlighet med de krav som anges i lag eller uppställs av en myndighet eller i enlighet med ett avtal om köpta tjänster eller annat motsvarande arrangemang och för att tjänsten annars har utförts med yrkesskicklighet och omsorg.

Ersättningsskyldigheten omfattar de person- och sakskador samt ekonomiska skador som felet orsakat kunden och beställaren. Serviceanordnarens skyldighet att ersätta en indirekt sakskada och ekonomisk skada enligt 9 a kap 13 § 3 mom. i konsumentskyddslagen gäller dock endast om felet eller skadan beror på vårdslöshet på serviceanordnarens sida eller, när köpta tjänster anlitas, på serviceproducentens sida eller om skadan beror på begränsande av en skada av annat slag. Samma rätt till ersättning för en sakskada och ekonomisk skada som en kund har enligt 2 och 3 mom. har dennes familjemedlem som lider skada på grund av ett fel.

Ersättningen för en personskada som orsakats av en felaktig tjänst bestäms med tillämpning av 5 kap 2, 2 a–2 d, 3, 4, 7 och 8 § samt 7 kap 3 § i skadeståndslagen (412/1974). Ersättningen för en sakskada som orsakats av en felaktig tjänst bestäms med tillämpning av 5 kap 5 § i skadeståndslagen, om inte något annat följer av 3 mom.

På en serviceanordnares skadeståndsskyldighet tillämpas dessutom bestämmelserna i 4 och 6 kap i skadeståndslagen. I fråga om en personskada kan ersättningen inte jämkas på basis av att den skadelidande själv bidragit till skadan, om inte den skadelidande har förfarit uppsåtligt eller med grov oaktsamhet.

5 §

Ordande av tjänster som köpta tjänster

Om tjänsten ordnas som köpt tjänst, är också serviceproducenten utöver serviceanordnaren skyldig att ersätta en skada som beror på ett fel i utförandet av tjänsten. På ersättande av en skada tillämpas då 4 § 3—5 mom. Producenten ska underrätta serviceanordnaren om skadeståndskravet.

Om kunden kräver skadestånd av serviceproducenten och det inte är fråga om en skada som denne är ansvarig för, ska serviceproducenten utan dröjsmål överföra kravet till serviceanordnaren. Den som framfört skadeståndskravet ska underrättas om överföringen. Om serviceproducenten underlåter att fullgöra sin överföringsskyldighet, ansvarar producenten själv för den skada som uppstått.

6 §

Regressrätt

En serviceanordnare som orsakats kostnader för att han eller hon avhjälpt ett fel i en tjänst som ordnats som köpt tjänst har rätt att få ersättning för kostnaderna av serviceproducenten, om felet har gällt ett arbete som serviceproducenten ska ha utfört i enlighet med ett avtal om köpta tjänster eller krav som anges i lag eller uppställs av myndigheter.

En serviceanordnare som har efterskönt eller till kunden återbetalat en kundavgift eller en del av avgiften enligt 11 a § i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården, 13 § i lagen om klientavgifter inom småbarnspedagogiken eller 48 g § i lagen om grundläggande utbildning eller som har betalat kunden skadestånd för en skada som beror på ett fel i en tjänst som ordnats som köpt tjänst, har rätt att av serviceproducenten få det belopp som denne skulle ha varit skyldig att betala kunden.

7 §

Hörande

Om tjänsten har ordnats som köpt tjänst, ska domstolen vid behandlingen av ett skadeståndsyrkande på grund av en skada som beror på en felaktig tjänst bereda en serviceproducent som inte har stämts in som svarande tillfälle att bli hörd.

8 §

Tjänster som tillhandahålls av andra aktörer

På egenskaperna hos och utförandet av samt på dröjsmålet med en tjänst som omfattas av denna lags tillämpningsområde och tillhandahålls av en aktör enligt 1 § 1 mom. 2 punkten och på påföljderna vid en felaktig tjänst samt på beställarens skyldigheter och påföljderna för beställarens avtalsbrott tillämpas bestämmelserna i 9 a kap i konsumentskyddslagen.

Vid tillämpningen av bestämmelserna betraktas som näringsidkare i denna lag avsedda serviceleverantörer och som konsumenter betraktas kunder och beställare.

9 §

Bestämmelsernas tvingande natur

Ett avtal eller något annat arrangemang som till beställarens eller kundens nackdel avviker från bestämmelserna i denna lag är utan verkan.

10 §

Konsumentrådgivning i samband med tjänster som tillhandahålls av någon annan aktör

Bestämmelser om konsumentrådgivning i samband med tjänster som tillhandahålls av en sådan annan aktör som avses i 1 § 1 mom. 2 punkten finns i 2 a kap i lagen om Konkurrens- och konsumentverket (661/2012).

Vid tillämpningen av bestämmelserna betraktas som näringsidkare i denna lag avsedda serviceleverantörer och som konsumenter betraktas kunder och beställare.

11 §

Behandlingen av ett ärende i konsumenttvistenämnden

Om serviceleverantören är en sådan annan aktör som avses i 1 § 1 mom. 2 punkten, tillämpas i fråga om kundens och beställarens rätt att föra ärendet till konsumenttvistenämnden bestämmelserna i lagen om konsumenttvistenämnden (8/2007).

12 §

Ikraftträdande

Denna lag träder i kraft den 20 .

Denna lag tillämpas på tjänster som tillhandahålls och ordnas efter det att lagen har trätt i kraft.

3.

Lag

om ändring av lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården

I enlighet med riksdagens beslut
ändras i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården (734/1992) rubriken för 11 §, sådan den lyder i lag 221/2003, och
fogas till lagen en ny 11 a § som följer:

11 §

Efterskänkande och nedsättning av avgift på grundval av utkomst

11 a §

Efterskänkande och nedsättning av avgift på grund av felaktig tjänst

Den som ordnar servicen ska efterskänka klientavgiften för en tjänst som utförs i syfte att avhjälpa ett fel i tjänsten. Om avhjälpan av felet inte kommer i fråga, ska den som ordnar servicen efterskänka avgiften eller till kunden återbetala den del av den påförda avgiften som motsvarar felet.

Tjänsten är felaktig om den inte utförs i enlighet med de krav som anges i lag eller uppställs av en myndighet eller i enlighet med ett avtal om köpta tjänster eller något annat motsvarande arrangemang eller annars med yrkesskicklighet och omsorg. Enbart en avvikelse från personaldimensioneringen eller utbildningskraven ska dock inte betraktas som fel.

Den som ordnar servicen har bevisbördan för att tjänsten har utförts i enlighet med de krav som anges i lag eller uppställs av en myndighet eller i enlighet med ett avtal om köpta tjänster eller annat motsvarande arrangemang och för att tjänsten annars har utförts med yrkesskicklighet och omsorg.

Vad som föreskrivs i denna paragraf ska inte tillämpas på verksamhet som bör betraktas som utövning av offentlig makt.

4.

Lag

om ändring av lagen om klientavgifter inom småbarnspedagogiken

I enlighet med riksdagens beslut
ändras i lagen om klientavgifter inom småbarnspedagogiken (1503/2016) 13 §
som följer:

13 §

Efterskänkning och sänkning av avgift

En avgift som påförts för småbarnspedagogik ska efterskänkas eller sänkas till den del förutsättningarna för serviceanvändaren eller familjen att försörja sig eller fullgörandet av den lagstadgade försörjningsplikt som barnets förälder eller vårdnadshavare har äventyras av att avgiften tas ut. En avgift ska alltid sänkas eller efterskänkas innan utkomststöd enligt lagen om utkomststöd (1412/1997) beviljas.

Avgiften ska efterskänkas eller den del av den påförda avgiften som motsvarar felet i tjänsten ska återbetalas till klienten.

Tjänsten är felaktig om den inte utförs i enlighet med de krav som anges i lag eller uppställs av en myndighet eller i enlighet med ett avtal om köpta tjänster eller något annat motsvarande arrangemang eller annars med yrkesskicklighet och omsorg. Enbart en avvikelse från personaldimensioneringen eller utbildningskraven ska dock inte betraktas som fel.

Den som ordnar servicen har bevisbördan för att tjänsten har utförts i enlighet med de krav som anges i lag eller uppställs av en myndighet eller i enlighet med ett avtal om köpta tjänster eller annat motsvarande arrangemang och för att tjänsten annars har utförts med yrkesskicklighet och omsorg.

5.

Lag

om ändring av lagen om grundläggande utbildning

I enlighet med riksdagens beslut
upphävs i lagen om grundläggande utbildning (628/1998) 48 f § 4 mom., så-
dant det lyder i lag 127/2016,
fogas till lagen en ny 48 g § som följer:

48 g §

Efterskänkning och nedsättning av avgift

Avgiften ska efterskänkas eller nedsättas, om det finns skäl till det med beak-
tande av vårdnadshavarens underhållsskyldighet eller utkomstmöjligheter eller
vårdsynpunkter.

Dessutom ska avgiften efterskänkas eller den del av den påförda avgiften som
motsvarar felet i tjänsten återbetalas till klienten.

Tjänsten är felaktig om den inte utförs i enlighet med de krav som anges i lag
eller uppställs av en myndighet eller i enlighet med ett avtal om köpta tjänster
eller något annat motsvarande arrangemang eller annars med yrkesskicklighet
och omsorg. Enbart en avvikelse från personaldimensioneringen eller utbild-
ningskraven ska dock inte betraktas som fel.

Den som ordnar servicen har bevisbördan för att tjänsten har utförts i enlighet
med de krav som anges i lag eller uppställs av en myndighet eller i enlighet med
ett avtal om köpta tjänster eller annat motsvarande arrangemang och för att
tjänsten annars har utförts med yrkesskicklighet och omsorg.

6.

Lag**om ändring av lagen om patientens ställning och rättigheter**

I enlighet med riksdagens beslut
ändras i lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992) 10 § som följer:

10 §

Anmärkning

En patient som är missnöjd med den hälso- och sjukvård som han eller hon har fått vid en verksamhetsenhet för hälso- och sjukvård eller med bemötandet i samband med den har rätt att framställa anmärkning till den chef som ansvarar för hälso- och sjukvården vid verksamhetsenheten. Om en patient på grund av sjukdom eller nedsatt psykisk funktionsförmåga eller av någon annan motsvarande orsak inte kan framställa anmärkning själv, eller om patienten är död, kan anmärkningen framställas av patientens lagliga företrädare, en anhörig eller någon annan närstående. Verksamhetsenheten ska lämna sina patienter tillräcklig information om deras rätt att framställa anmärkning och göra det så enkelt för dem som möjligt att framställa anmärkning. Anmärkningen ska i regel framställas skriftligen. Den kan också framställas muntligen av särskilda skäl.

Verksamhetsenheten ska behandla anmärkningen på behörigt sätt och besvara den skriftligen inom skälig tid från det att den framställdes. Svaret ska motiveras på det sätt som ärendet förutsätter.

En anmärkning begränsar inte patientens rätt att anföra klagomål över vården eller bemötandet i samband med den hos de myndigheter som övervakar hälso- och sjukvården.

Om det vid behandlingen av anmärkningen framgår att vården eller bemötandet kan leda till patientskadeansvar enligt patientskadelagen (585/1986), skadeståndsansvar enligt lagen om kundskydd i samband med vissa tjänster som riktar sig till personer och ordnas av ett offentligt samfund eller tillhandahålls av någon annan än en näringsidkare (/), konsumentskyddslagen (38/1978) eller skadeståndslagen (412/1974) eller till åtal, återkallande eller begränsning av rätten att utöva yrke eller disciplinärt förfarande enligt den lagstiftning om yrkesutövning som gäller för hälso- och sjukvården eller disciplinärt förfarande enligt någon annan lag, ska patienten informeras om hur ärendet kan väckas hos en behörig myndighet eller ett behörigt organ eller föras till domstol.

Om det vid behandlingen av anmärkningen framgår att vården eller bemötandet av patienten kan leda till sådan efterskänkning eller nedsättning av patientavgiften som avses i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården (734/1992), ska den som behandlar anmärkningen, efter att ha hört patienten, utan dröjsmål överföra anmärkningen till denna del till den kommun eller annan aktör som svarar för indrivningen av klientavgifter.

7.

Lag

om ändring av lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården

I enlighet med riksdagens beslut
ändras i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) 23 § som följer:

23 §

Anmärkning

En klient som är missnöjd med kvaliteten på den socialvård som han eller hon har fått vid en verksamhetsenhet inom socialvården eller med bemötandet i samband med vården har rätt att framställa anmärkning till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården. Om en klient på grund av sjukdom eller nedsatt psykisk funktionsförmåga eller av någon annan motsvarande orsak inte kan framställa anmärkning själv, eller om klienten är död, kan anmärkningen framställas av klientens lagliga företrädare, en anhörig eller någon annan närstående. Verksamhetsenheten ska lämna sina klienter tillräcklig information om deras rätt att framställa anmärkning och göra det så enkelt för dem som möjligt att framställa anmärkning. Anmärkningen ska i regel framställas skriftligen. Den kan också framställas muntligen av särskilda skäl.

Verksamhetsenheten eller den ledande tjänsteinnehavaren ska diarieföra anmärkningen och behandla den på behörigt sätt och skriftligen besvara den inom skälig tid från det att den framställdes. Svaret ska motiveras.

I ett svar på en anmärkning får ändring inte sökas genom besvär. Framställandet av anmärkning inskränker inte klientens rätt att söka ändring på det sätt som föreskrivs särskilt. Framställandet av anmärkning inverkar inte heller på klientens rätt att anföra klagomål i sin sak hos de myndigheter som övervakar socialvården.

Om det vid behandlingen av anmärkningen framgår att den service klienten fått eller bemötandet av klienten kan leda till sådant skadeståndsansvar som avses i lagen om kundskydd i samband med vissa tjänster som riktar sig till personer och ordnas av ett offentligt samfund eller tillhandahålls av någon annan än en näringsidkare (/), konsumentskyddslagen (38/1978) eller skadeståndslagen (412/1974), ska klienten informeras om hans eller hennes rätt att föra ärendet till domstol eller något annat tvistlösningsorgan.

Om det vid behandlingen av anmärkningen framgår att den service klienten fått eller bemötandet av klienten kan leda till sådan efterskänkning eller nedsättning av patientavgiften som avses i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården (734/1992), ska den som behandlar anmärkningen, efter att ha hört klienten, utan dröjsmål överföra anmärkningen till denna del till den kommun eller annan aktör som svarar för indrivningen av klientavgifter.

8.

Lag**om ändring av lagen om småbarnspedagogik**

I enlighet med riksdagens beslut

ändras i lagen om småbarnspedagogik (540/2018) 54 § som följer:

54 §

Anmärkning och klagomål

En förälder eller annan vårdnadshavare till ett barn som är missnöjd med kvaliteten på småbarnspedagogiken eller med bemötandet i samband med den har rätt att framställa anmärkning till den för verksamheten ansvariga daghemsföreståndaren, den ansvariga personen vid verksamhetsstället eller en ledande tjänsteinnehavare inom småbarnspedagogiken. Verksamhetsstället ska lämna sina klienter tillräcklig information om deras rätt att framställa anmärkning och göra det så enkelt för dem som möjligt att framställa anmärkning. Anmärkningen ska i regel framställas skriftligen. Den kan också framställas muntligen av särskilda skäl.

Anmärkningen ska diarieföras och behandlas på behörigt sätt samt besvaras skriftligen inom skälig tid från det att den framställdes. I ett svar på en anmärkning får ändring inte sökas genom besvär. Framställandet av anmärkning inskränker inte klientens rätt att söka ändring på det sätt som särskilt föreskrivs. Framställandet av anmärkning inverkar inte heller på klientens rätt att anföra klagomål i sin sak hos tillsynsmyndigheterna.

I fråga om klagomål tillämpas vad som i 8 a kap. i förvaltningslagen föreskrivs om förvaltningsklagan.

Om anmärkning inte har framställts i ett ärende och tillsynsmyndigheten bedömer att det är lämpligast att behandla ett klagomål som en anmärkning, får myndigheten överföra ärendet till det verksamhetsställe som klagomålet gäller eller till en ledande tjänsteinnehavare inom småbarnspedagogiken. Överföringen ska göras omedelbart efter bedömningen. Den som anför klagomålet ska underrättas om överföringen. Verksamhetsstället ska underrätta den överförande tillsynsmyndigheten om svaret på det överförda ärendet. Avvisningsbeslut meddelas inte i fråga om klagomål som överförs för att behandlas som anmärkningar.

Om det vid behandlingen av anmärkningen framgår att den service som fåtts eller bemötandet av ett barn kan leda till sådant skadeståndsansvar som avses i lagen om kundskydd i samband med vissa tjänster som riktar sig till personer och ordnas av ett offentligt samfund eller tillhandahålls av någon annan än en näringsidkare (/), konsumentskyddslagen (38/1978) eller skadeståndslagen (412/1974), ska klienten informeras om hans eller hennes rätt att föra ärendet till domstol eller något annat tvistlösningsorgan.

Om det vid behandlingen av anmärkningen framgår att den service som fåtts eller bemötandet av ett barn kan leda till sådan efterskänkning eller nedsättning av patientavgiften som avses i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården (734/1992), ska den som behandlar anmärkningen, efter att ha hört klienten, utan dröjsmål överföra anmärkningen till denna del till den kommun eller annan aktör som svarar för indrivningen av klientavgifter.

9.

Lag

om ändring av lagen om konsumenttvistenämnden

I enlighet med riksdagens beslut
fögas till 2 § i lagen om konsumenttvistenämnden (8/2007) en ny 1 a punkt
som följer:

2 §

Nämndens behörighet

Nämnden har till uppgift att ge rekommendationer om hur enskilda tvister bör lösas

1 a) i ärenden som gäller tjänster som tillhandahålls av en aktör som avses i
1 § 1 mom. 2 punkten i lagen om kundskydd i samband med vissa tjänster som
riktar sig till personer och ordnas av ett offentligt samfund eller tillhandahålls av
någon annan än en näringsidkare (/), när ärendena förs till nämnden av kunder
eller beställare,

10.

Lag

om ändring av lagen om Konkurrens- och konsumentverket

I enlighet med riksdagens beslut
fögas till 16 a § i lagen om Konkurrens- och konsumentverket (6/2012) ett nytt
2 mom. som följer:

16 a §

Konsumentrådgivningens innehåll

Vad som i 1 mom. föreskrivs om konsumenter och näringsidkare tillämpas också på de serviceleverantörer som avses i 1 § 1 mom. 2 punkten i lagen om kundskydd i samband med vissa tjänster som riktar sig till personer och ordnas av ett offentligt samfund eller tillhandahålls av någon annan än en näringsidkare (/) samt på kunder och beställare som avses i den lagen.

ERIÄVÄ MIELIPIIDE**Eriävä mielipide; julkisia sosiaali- ja terveyspalveluja koskevat ehdotukset**

Oikeusministeriön asettama Kuluttajansuojasäädösten uudistaminen –työryhmä ehdottaa, että säädettäisiin uusi laki asiakkaansuojasta julkisyhteisön ja muissa muun kuin elinkeinonharjoittajan järjestämissä eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa. Lakia sovellettaisiin muun muassa julkisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin, joita järjestävät esimerkiksi valtio, kunnat, kuntayhtymät ja Kansaneläkelaitos, ja siinä säädettäisiin palvelujen markkinoinnista sekä palvelujen järjestäjän vahingonkorvausvastuusta palveluja annettaessa. Lisäksi ehdotetaan, että lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista lisättäisiin säännös asiakasmaksun perimättä jättämisestä ja alentamisesta palvelun virheen perusteella.

Asiakkaan ja potilaan oikeussuojan tosiasiallisessa sekä yhdenvertaisessa toteutumisessa on havaittavissa kehittämisen varaa. Kuluttajansuojatyöryhmän ehdottamia keinoja koskien asiakkaansuojaa julkisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa on kuitenkin syytä harkita vasta ja samassa yhteydessä, kun voidaan arvioida niiden merkitys osana laajempaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaansuojaa ja oikeusturvakeinoja koskevaa kokonaisuutta, osana monikanavarahoituksen purkamista sekä osana vahingonkorvauslain uudistamista.

Julkisen järjestäjän ja yksityisen palveluntuottajan asema eroavat merkittävästi toisistaan eri vastuiden osalta. Julkisin verovaroin järjestettävien sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisvelvollisuus on lakisääteistä ja palvelut perustuvat asiakkaalla arvioituun hoidon tai palvelun tarpeeseen. Julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjän velvollisuutena on järjestää palvelut yhdenvertaisesti ja saman tasoisina kaikille niihin lain mukaan oikeutetuille eikä järjestäjä näin ollen voi esimerkiksi valita asiakkaitaan. Julkisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa hoito ja palvelut järjestetään kiireellisyysjärjestyksessä, minkä mukaisesti myös resursseja joudutaan suuntaamaan. Julkisia sosiaali- ja terveyspalveluja järjestettäessä ei tavoitella taloudellista hyötyä ja palveluista mahdollisesti perittävät asiakasmaksut kattavat pääsääntöisesti vain murto-osan palvelun järjestämisen kustannuksista (poikkeuksena asumis- ja laitospalvelujen maksut maksukykyisillä asiakkailla). Ei-taloudellisena toimintana tapahtuva julkinen palvelutuotanto ei kilpaile yksityisten yritysten kanssa samoilla markkinoilla. Myös kuluvan hallituskauden hallitusohjelma lähtee nykymuotoisesta julkisen tuotannon ensisijaisuudesta, jota yksityinen tuotanto täydentää.

Koska työryhmässä valmisteltu lainsäädäntö ei ole koko julkisen henkilöpalvelutuotannon kattavaa, vaan kohdistuu lähes ainoastaan sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä opetus- ja kasvatusterveystieteisiin, tulisi asiakkaansuojan kehittämisen tapahtua toimialakohtaisen erityislainsäädännön kehittämisenä sen erityispiirteet huomioiden. Asiakkaansuojasääntelyn soveltuminen esimerkiksi sosiaalivakuutuslainsäädäntöön ylipäänsä on kysymys, joka vaatisi perusteellisen valmistelun ja vaikutusten arvioinnin siitä, onko sosiaalivakuutuksen osalta asiakkaansuojaa tarkoituksenmukaisempaa kehittää pelkästään osana sosiaalivakuutuslainsäädäntöä vai myös asiakkaan- tai kuluttajansuojaa koskevassa lainsäädännössä.

Myös työryhmän valmistelutapa ja kokoonpano on ollut liian suppea asian moninaisuuteen nähden. Erityisesti ehdotusten vaikutusarviointi on erittäin vaikeaa, ja vaikutukset monimutkaisia sekä ennakoimattomia, minkä vuoksi vaikutusten arviointi tulisi suorittaa laajalla substanssiasiantuntemuksella. Ehdotuksilla on myös merkittäviä taloudellisia vaikutuksia useiden

viranomaisten (muun muassa kuntien, kuntayhtymien, Kansaneläkelaitoksen ja valtion) toimintaan ja ehdotusten kustannusvaikuttavuutta tulisi arvioida huolellisesti.

Julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaansuoja muodostuu eri oikeusturvakeinoista (potilas- ja sosiaaliasiamiehet, muistutukset, valitus, oikaisuvaatimus, ohjaus ja neuvonta, vahingonkorvausvaatimukset, potilasvakuutus), valvonnasta (kantelut, valvontaviranomaisten oma-aloitteinen valvonta), omavalvonnasta, viranomaisen informointivelvoitteista sekä itsemääräämisoikeutta ja oikeuksia koskevasta lainsäädännöstä. Useat edellä mainitut osa-alueet ovat sosiaali- ja terveysministeriössä työn alla tällä hallituskaudella ensisijaisesti omavalvonnan kehittämiseen liittyen (iäkkäiden palveluiden kehittäminen, sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki, palveluntuottaja- ja valvontalaki, asiakasmaksulain II vaihe). Asiakkaan mahdolliset taloudelliset oikeudet tulee hahmottaa täydentävänä osana tätä järjestelmää, jos ne katsotaan kustannusvaikuttavaksi osaksi sitä. Lisäksi esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen korvaamien terveydenhuoltoon suuntautuvien taksimatkojen tuleva järjestämistapa on tarkoitus käsitellä monikanavarahoituksen purkamisen valmistelussa, jonka aloittamisesta on kirjaus pääministeri Marinin hallitusohjelmassa.

Julkisen sektorin vahingonkorvausvelvollisuuden laajentamista tulisi arvioida koko julkisen sektorin osalta vahingonkorvauksia koskevan yleislain, vahingonkorvauslain, uudistamisen yhteydessä, eikä vain erilliskysymyksenä sosiaali- ja terveysministeriön ja opetus- ja kulttuuriministeriön sektoreiden palvelujen osalta. Linjaukset julkisen sektorin vahingonkorvausvelvollisuuden laajentamisesta tulisi ratkaista tarkastellen kokonaisuutta ja sääntelyyn liittyviä kustannusvaikutuksia koko julkiselle sektorille.

Kunnioittavasti

Pirjo Kainulainen
hallitusneuvos
Sosiaali- ja terveysministeriö

Eriävä mielipide kuluttajansuojaa uudistavan työryhmän mietintöön

Kuluttajansuojasäädösten uudistamista pohtiva työryhmä on laatinut luonnokset kuluttajansuojalain (KSL) 9 a luvuksi sekä uudeksi asiakkaansuojalaksi. Esityksillä on tarkoitus säännellä asiakkaan oikeuksia henkilöön kohdistuvien palvelujen virhe- ja viivästystilanteissa. KSL 9 a luku koskisi elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan väliseen sopimukseen perustuvia tiettyjä henkilöön kohdistuvia palveluita, jotka on lueteltu luvun soveltamisalapykälässä. Asiakkaansuojalaki koskisi näitä samoja palveluita julkisesti järjestettynä. Asiakkaansuojalaki sisältää useita ristiviittauksia KSL 9 a lukuun sekä jo olemassa olevaan KSL 2 lukuun. Asiakkaansuojalain lisäksi muutoksia ehdotetaan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen maksulainsäädäntöön. Opetus- ja kulttuuriministeriö on ollut edustettuna työryhmässä syksystä 2019 saakka.

Julkisen palvelun asiakkaan asema poikkeaa merkittävästi kuluttajan asemasta, koska asiakkaan ja palvelujen tuottajan tai järjestäjän välillä ei ole sopimussuhdetta. Lisäksi julkisyhteisön ja asiakkaan välinen oikeussuhde on perusluonteeltaan hallinto-oikeudellinen ja julkisyhteisön velvollisuudet ja asiakkaan asema määräytyvät palveluja koskevan erityislainsäädännön, hallintolain sekä muun julkisoikeudellisen lainsäädännön ja oikeusperiaatteiden perusteella. Kyse on julkisesta hallintotehtävästä, joka pitää sisällään myös julkisen vallan käyttämistä. Julkiset varhaiskasvatus- ja koulutuspalvelut, ml. korkeakoulutus, järjestetään perustuslaissa säädettyjen oikeuksien turvaamiseksi. Näiden perustavaa laatua olevien peruslähtökohtien vuoksi ei ole olemassa asiallisia perusteita sille, että kuluttajaoikeudellisia periaatteita tulisi soveltaa julkisen sektorin tarjoamiin ja toteuttamiin lakisääteisiin palveluihin. Asiakkaan aseman parantaminen julkisissa kasvatusta- ja koulutuspalveluissa, ml. korkeakoulutus, ei saa horjuttaa koko järjestelmän perusrakennetta ja lähtökohtia.

Seuraavaksi kommentoimme esitystä yksityiskohtaisemmin. Emme näe julkissektorin kasvatusta- ja koulutuspalveluissa, ml. korkeakoulutus, tarvetta KSL 2 luvun markkinointisäännöksille, sillä nämä johdetaan nykyisin muun muassa hyvän hallinnon vaatimuksista.

Emme näe myöskään tarvetta virhesääntelylle ja siitä johdettaville maksujen kompensointisäännöksille. Käytännön soveltamistilanteet koulutuksen virhetilanteissa ovat vaikeasti määriteltäviä. Virheet koulutuspalvelussa koskevat harvoin yksittäistapauksia, vaan niistä kärsii usein koko lapsi-, oppilas- tai opiskelijaryhmä. Tämä tuottaa hankaluuksia esimerkiksi virheen toteennäyttämisessä yksittäistapauksessa. Julkisissa kasvatusta- ja koulutuspalveluissa, ml. korkeakoulutus, maksut ovat pääsääntöisesti pieniä tai maksuja ei ole lainkaan. Lähinnä yksilöä koskevat maksujen kompensoinnit eivät ratkaise usein kokonaisuudessaan lapsiryhmiin kohdistuvia epäkohtia. Epäkohtien muuttamiseen on jo olemassa oma valitusjärjestelmänsä, kuten toimijalle tehtävä muistutus ja valvontaviranomaiselle tehtävä kantelu, sekä mahdollisuus räikeissä tapauksissa myös esimerkiksi rikos- ja vahingonkorvausprosessiin. Näkemyksemme mukaan pienet maksukompensaatiot eivät käytännössä toimi ”uhkana” julkisten palveluiden laadun parantamiselle. Vaikuttavampaa olisi nykyisen valvontajärjestelmän ja kuntien sopimusosaamisen kehittäminen sekä asiakkaiden tietoisuuden lisääminen nykyisistä oikeusturvakeinoista.

Emme näe tarvetta julkisen sektorin vahingonkorvauslajien laajentamiselle puhtaisiin varallisuusvahinkoihin, sillä oikeusministeriön antaman tiedon mukaan nämä tapaukset tulisivat olemaan harvinaisia ja näin ollen nykyinen vahingonkorvauslain sääntely on julkisen sektorin osalta riittävää (henkilö- ja esinevahingot). Mielestämme ei myöskään ole järkevää uudistaa julkissektorin vahingonkorvausvastuuta vahingonkorvauslain ulkopuolella, vaan uudistusta tulisi tutkia osana vahingonkorvauslakia.

Virallisen koulutusjärjestelmän ulkopuolisen liiketoiminnan osalta emme vastusta KSL 9 a lukua, se voisi parhaimmillaan selkeyttää esimerkiksi ”ammatillista koulutusta” markkinoivien tahojen toimintaan.

reagoimista kuluttajansuojaviranomaisissa. KSL 9 a luvun soveltamisalan sanamuodossa olisi kuitenkin epäselvyyksien välttämiseksi hyvä tuoda ilmi, että varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluilla ei tarkoiteta julkiseen koulutusjärjestelmään kuuluvaa koulutusta.

Ehdotettujen asiakkaansuojaa koskevien säännösten valvontaa ei tule antaa kuluttajansuojaviranomaisille, sillä kuluttajaviranomaisille ei ole sellaista laaja-alaista julkisten palveluiden ja niiden sääntelyjärjestelmän tuntemusta, jota nyt ehdotettu malli edellyttäisi.

Työryhmän ehdotuksesta poiketen katsomme, että julkisen kasvatus- ja koulutussektorin, ml. korkeakoulutus, asiakkaansuojan kehittäminen tulee toteuttaa hallinnonalan sisällä sen mukaisesti, mikä on tarkoituksenmukaista. Varhaiskasvatuksen, koulutuksen ja korkeakoulutuksen järjestäjän velvollisuuksia ja lapsen, oppilaan ja opiskelijan oikeussuojan kehittämistarpeita tulee tarkastella kasvatusta, koulutusta ja korkeakoulutusta koskevan lainsäädännön kehittämisen yhteydessä. Erillistä asiakkaansuojaa koskevaa lakia ei julkisiin kasvatus-, koulutus- ja korkeakoulutuspalveluihin tule siten säätää.

Kunnioittavasti

Helsingissä 24 päivänä maaliskuuta 2020

Marjaana Larpa

hallitussihteeri

opetus- ja kulttuuriministeriön koulutusosastot (varhaiskasvatuksen, perusopetuksen ja vapaan sivistystyön osasto; lukiokoulutuksen ja ammatillisen koulutuksen osasto; korkeakoulu- ja tiedepolitiikan osasto)



Eriävä mielipide

1 (1)

8.4.2020

Eriävä mielipide

Työryhmän tehtävänä on ollut mm. valmistella uusi kuluttajansuojalain 9 a luku koskien henkilöön kohdistuvia palveluita ja kuluttajan oikeuksista virhe- ja viivästystilanteissa. Uuden luvun soveltamisalaan kuuluu palvelu, joka kohdistuu kuluttajaan henkilönä joko fyysisesti tai psyykkisesti, kuten esimerkiksi terveyteen ja ulkonäköön kohdistuvat palvelut. Elinkeinoelämä ei voi varauksetta yhtyä ehdotettuun soveltamisalaan ravintola- ja juhlapalvelujen osalta.

Ravintolapalvelujen sisällyttäminen soveltamisalan piiriin johtaisi hankaliin rajanveto-tilanteisiin, jos ravintola joutuisi soveltamaan kuluttajansuojalain eri lukujen säännöksiä riippuen siitä, nautitaanko ruoka ravintolassa vai noudetaanko se mukaan. Tämä voi johtaa täysin tarpeettomiin tulkintaongelmiin, mitä ei voi pitää kenenkään osapuolen edun mukaisena.

Ravintolapalvelujen sisällyttäminen uuden 9 a luvun soveltamisalaan johtaisi helposti siihen, että kuluttajien odotukset ravintolaelämysten suhteen realisoituisivat hinnanalennusvaatimuksina. Kuluttajan tyytymättömyys – ei välttämättä ravintolassa nautittuun ruokaan tai juomaan – mutta esimerkiksi palveluun itsessään voi johtaa arviointiin palvelun viivästymisestä tai siinä olevasta virheestä. Tämä voi samalla johtaa kuluttajaa vaatimaan hinnanalennusta ravintolapalvelusta myös siinä tilanteessa, jossa kokemus ei ole ollut kuluttajan mieleinen jostain muusta syystä kuin virheestä tai viivästyksestä johtuen.

Myös juhlapalvelujen osalta soveltaminen jää tulkinnanvaraiseksi. Usein niissä on kysymys useamman palvelun ja palveluntarjoajan yhdistelmästä, eikä välttämättä kuluttajallekaan ole osoittaa yhtä sopimuspuolta. Rajanveto-ongelmia voi tulla myös pelkän ruuan toimittamisen (catering), ravintolapalvelun ja juhlapalvelun välillä, miltä osin uusi luku ei selvennä tilannetta.

Ravintola- ja juhlapalveluissa ei ole tullut esiin sellaisia ongelmia myöskään kuluttajariitalautakunnan käytännön perusteella, joita pitäisi ratkoa uudella lainsäädännöllä. Täten niitä ei tulisi sisällyttää myöskään uuden kuluttajansuojalain 9 a luvun soveltamisalaan.

Kunnioittavasti

Sanna-Maria Bertell
asiantuntija
Elinkeinoelämän keskusliitto EK

Oikeusministeriö
PL 25
00023 Valtioneuvosto
www.oikeusministerio.fi

Justitieministeriet
PB 25
00023 Statsrådet
www.justitieministeriet.fi

ISSN 2490-1172 (PDF)
ISBN 978-952-259-922-3 (PDF)